

Teresa Kakkuri

Asukastyytyväisyystutkimus

vuokra-asuntoja tarjoavalle yritykselle

Opinnäytetyö

Kevät 2012

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö

Pk-yrittäjyyden koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö

Koulutusohjelma: Pk-yrittäjyyden koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Yritystoiminnan kehittäminen

Tekijä: Teresa Kakkuri

Työn nimi: Aukastyytyväisyystutkimus vuokra-asuntoja tarjoavalle yritykselle

Ohjaaja: Sanna Joensuu

Vuosi: 2012

Sivumäärä: 67

Liitteiden lukumäärä: 7

Tämä opinnäytetyö on asukastyytyväisyyskysely KOy Sähkökodille, joka vuokraa asuntoja yksityisille henkilöille Vaasassa. Kiinteistöjen asukkaat ovat yrityksen asiakkaita, joten tässä työssä asukastyytyväisyys on yhtä kuin asiakastyytyväisyys.

Tutkimusongelmana on selvittää yhtiön asiakkaiden eli asukkaiden tyytyväisyyttä asumiseensa kokonaisuudessaan. Tutkimusongelma tarkentuu kolmeen alaongelmaan: ovatko asukkaat tyytyväisiä yrityksen henkilökuntaan (isännöitsijä, talonmies, siivooja) ja heidän palveluunsa, ovatko asukkaat tyytyväisiä alihankkijayrityksen palveluihin sekä mitä asukkaat arvostavat asumisessa eniten.

Tutkimusta pidetään aiheellisenä ja tärkeänä, koska asukkaiden tyytyväisyydestä ei ole aiempaa tietoa. Opinnäytetyö koostuu teoriasta, joka avaa käsitteet asiakastyytyväisyys/asukastyytyväisyys. Opinnäytetyö käsittelee myös, että minkälaista on kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä ja mitä lomaketutkimukselta vaaditaan. Lisäksi työssä käsitellään miten tutkimus on toteutettu ja miten tuloksia analysoitu.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella eli määrällisenä lomakekyselyllä. Opinnäytetyön tekijä ja isännöitsijä suunnittelivat lomakkeen, joka lähetettiin asukkaille postitse tammikuussa 2012. Kyselyä lähetettiin yhteensä 271 kappaletta ja vastauksia saatiin 83 kappaletta. Vastausprosentti oli 30,6. Vastaukset syötettiin Webropol -ohjelmaan käsin, koska monella asukkaalla ei ole tietokonetta.

Vastaukset vahvistivat yhtiön ennakoimat tulokset. Henkilökuntaan oltiin erittäin tyytyväisiä ja asuntoihin keskimääräistä tyytyväisempiä. Kiinteistöjen ulkoalueiden hoidosta vastaavan alihankkijayritykseen oltiin hieman tyytymättömmimpiä, mutta keskiarvoksi muodostui kuitenkin yritystä tyydyttävä.

Avainsanat: asiakastyytyväisyys, asiakaspalvelu, vuokra-asunto

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Business School

Degree programme: SME Business Management

Specialisation: Development of Entrepreneurship

Author: Teresa Kakkuri

Title of thesis: Resident satisfaction survey for a rental apartment company

Supervisor: Sanna Joensuu

Year: 2012

Number of pages: 67

Number of appendices: 7

This thesis is a customer satisfaction survey for Sähkökoti, a limited company operating in the rental apartment sector. It rents apartments to private persons in Vaasa. The residents are company's customers. Therefore, in this thesis, customer satisfaction is the same thing as resident satisfaction.

The research problem was to find out customers'/residents' satisfaction with their housing as a whole. The research problem becomes more accurate with three research subtitles: Are the residents satisfied with personnel's service skills (the administrator of the condominium, the janitor, the cleaner)? Are the residents satisfied with the subcontractors' services? What do the residents most appreciate about their housing?

The survey was justifiable and important because there was no earlier information about customer satisfaction with the case company. This thesis consists of a theory section dealing with terms such customer and resident satisfaction. The thesis deals with things such as what quantitative research is like and what things are required when a survey is used. In addition, the thesis discusses how this survey was accomplished and how the results were analyzed.

The survey was accomplished with quantitative survey. The author of this thesis and the administrator of the condominium planned the questionnaire. The questionnaires were sent to the residents by post in January 2012 and the answers were entered into the Webropol program manually because many of the residents do not own a computer. A total of 271 questionnaires were sent and 83 responses were obtained. So, the response rate was 30,6 per cent.

The results confirmed the company's foreseeable expectations. On average, the customers were satisfied with the personnel and the apartments. The residents were less satisfied with the subcontractor who takes care of the surroundings of the real estates but the mean obtained satisfied the case company.

Keywords: customer satisfaction, customer service, rental apartment

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvioluettelo	6
1 JOHDANTO.....	8
1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma	8
1.2 Työn rakenne	9
2 KIINTEISTÖOSAKEYHTIÖ SÄHKÖKOTI	10
2.1 Omistus, organisaatio ja henkilöstö	10
2.2 Tuotteet, markkinointi ja tuotekehitys.....	11
2.3 Toimialan kehitys	13
2.4 Visio ja päätavoitteet sekä liikeidea	13
2.5 SWOT – analyysi	15
3 ASUKASTYYTYVÄISYYS = ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	17
3.1 Aukastyytyväisyys	20
3.2 Aukkaan käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät.....	22
3.3 Aukastyytyväisyyden mittaaminen	22
4 TUTKIMUSMENETELMÄ.....	24
4.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	24
4.2 Kyselylomakkeen rakentaminen	25
4.3 Vastausten mitta-asteikot.....	28
4.4 Tutkimuksen toteuttaminen.....	29
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	31
5.1 Vastaajien taustatiedot.....	31
5.2 Tyytyväisyys asiakaspalveluun	33
5.3 Taustamuuttujien vaikutus	43
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	60
6.1 Tulokset vastaan teoria.....	62
6.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....	63
6.3 Tutkimusaineiston jatkokäyttö.....	64

LÄHTEET	66
LIITTEET.....	68

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Vastaajien sukupuoli.....	31
Kuvio 2. Vastaajien ikä.....	31
Kuvio 3. Vastaajien kaupunginosa.....	32
Kuvio 4. Kauanko vastaajat ovat asuneet kiinteistössä?.....	32
Kuvio 5. Vastaajien asunnon koko.....	33
Kuvio 6. Vastaajien perheen koko.	33
Kuvio 7. Vastaajien tyytyväisyys asuinalueeseen ja kiinteistöön.....	34
Kuvio 8. Asuinalueen vaihtohalukkuus.	34
Kuvio 9. Vastaajien tyytyväisyys kiinteistön ulkoalueen hoitoon 1.....	35
Kuvio 10. Vastaajien tyytyväisyys kiinteistön ulkoalueen hoitoon 2.....	35
Kuvio 11. Vastaajien asunnon remontointi.	36
Kuvio 12. Vastaajien tyytyväisyys remontin lopputulokseen.....	36
Kuvio 13. Vastaajien tyytyväisyys asuntoihin.	37
Kuvio 14. Vastaajien tyytyväisyys isännöitsijään 1.....	37
Kuvio 15. Vastaajien tyytyväisyys isännöitsijään 2.....	38
Kuvio 16. Vastaajien tyytyväisyys talonmieheen 1.	38
Kuvio 17. Vastaajien tyytyväisyys talonmieheen 2.....	39
Kuvio 18. Vastaajien tarve talonmiehien määrään.	39
Kuvio 19. Vastaajien tyytyväisyys siivoojaan 1.....	40
Kuvio 20. Vastaajien tyytyväisyys siivoojaan 2.....	40
Kuvio 21. Vastaajien tietoisuus yhtiön kotisivuista.....	41
Kuvio 22. Ovatko vastaajat kotisivuilla vierailleet?.....	41
Kuvio 23. Vastaajien tietoisuus RyhtiWebistä.....	41
Kuvio 24. Ovatko vastaajat RyhtiWebiä käyttäneet?.....	42
Kuvio 25. Vastaajien tärkeimmät asiat asumisessa tärkeysjärjestyksessä 1.	43
Kuvio 26. Vastaajien tärkeimmät asiat asumisessa tärkeysjärjestyksessä 2.....	43
Kuvio 27. Vastaajien asumisaika Korkeamäellä.	44
Kuvio 28. Vastaajien asumisaika Schwerininkadulla.....	44
Kuvio 29. Vastaajien asumisaika Pietarsaarenkadulla.....	44
Kuvio 30. Vastaajien asumisaika Ristinummella.	45
Kuvio 31. Vastaajien asuinalueen vaihtohalukkuus kiinteistöittäin.	45

Kuvio 32. Tyytyväisyys isännöitsijän toimintaan Korkeamäellä.	46
Kuvio 33. Tyytyväisyys isännöitsijän toimintaan Schwerininkadulla.	47
Kuvio 34. Tyytyväisyys isännöitsijän toimintaan Pietarsaarenkadulla.	48
Kuvio 35. Tyytyväisyys siännöitsijän toimintaan Ristinumella.	49
Kuvio 36. Tyytyväisyys talonmiehen toimintaan Korkeamäellä.	49
Kuvio 37. Tyytyväisyys talonmiehen toimintaan Schwerininkadulla.	50
Kuvio 38. Tyytyväisyys talonmiehen toimintaan Pietarsaarenkadulla.	51
Kuvio 39. Tyytyväisyys talonmiehen toimintaan Ristinumella.	52
Kuvio 40. Tyytyväisyys siivoojan toimintaan Korkeamäellä.	53
Kuvio 41. Tyytyväisyys siivoojan toimintaan Schwerininkadulla.	54
Kuvio 42. Tyytyväisyys siivoojan toimintaan Pietarsaarenkadulla.	55
Kuvio 43. Tyytyväisyys siivoojan toimintaan Ristinumella.	56
Kuvio 44. Tyytyväisyys ulkoalueiden hoitoon Korkeamäellä.	57
Kuvio 45. Tyytyväisyys ulkoalueiden hoitoon Schwerininkadulla.	58
Kuvio 46. Tyytyväisyys ulkoalueiden hoitoon Pietarsaarenkadulla.	59
Kuvio 47. Tyytyväisyys ulkoalueiden hoitoon Ristinumella.	59

JOHDANTO

Tämän tutkimuksen aiheena on asiakastyytyväisyyden kartoittaminen Kiinteistö-osakeyhtiö Sähkökodille eli KOy Sähkökodille, joka vuokraa asuntoja yksityisille henkilöille Vaasassa kolmessa eri kaupunginosassa. Kiinteistöjen asukkaat ovat yrityksen asiakkaita, joten tässä työssä asukastyytyväisyys käsitetään asiakastyytyväisyytenä. Mikään yritys ei olisi olemassa ilman asiakkaita ja KOy Sähkökoti ei olisi olemassa ilman sen asukkaita.

Tutkimuksessa selvitetään nykyisten asukkaiden tyytyväisyys KOy Sähkökodin henkilöstöön ja henkilöstön palvelutaitoihin. Lisäksi kartoitetaan asukkaiden tyytyväisyys yrityksen omistamiin asuntoihin, kiinteistöjen ulkoalueisiin, alihankkijoiden palveluihin ja yleisesti omaan asuinalueeseen.

Vaatii paljon resursseja markkinoida, jota yritys ei oikeastaan ole harrastanut. Yritys haluaa tietää, ovatko asukkaat tietoisia yrityksen kotisivuista. Tutkimus selvittää myös sen, ovatko yrityksen uudet kotisivut asukkaiden mielestä hyvät ja toimivat, sekä olisiko asukkailla sivuihin kehitysehdotuksia.

Yritykselle ei ole tehty asiakastyytyväisyystutkimusta aiemmin, vaikka yritys on ollut olemassa jo pitkään. Joten alkutilannetta, johon verrata, ei ole. Tällä tutkimuksella luodaan se alkutilanne, johon tulevaisuudessa voidaan tutkimuksia verrata. Suunnitelmissa on toteuttaa tämänkaltaisen tutkimus vähintään kerran kahdessa vuodessa.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa KOy Sähkökodin asukkaiden asiakastyytyväisyys. Asukkaat saavat vastata anonyymisti, joten yritys toivoo rehellisiä vastauksia. Tavoitteena on luoda alkutilanne yrityksen asukastyytyväisyydelle ja kartoittaa, jos suurempia tyytymättömyyden kohteita on. Samalla yritetään selvittää vastanneiden tyytyväisyyttä asuinalueeseen, vaikka siihen itse yritys ei voi juurikaan vaikuttaa.

Päättutkimusongelma on, ovatko asukkaat kokonaisuudessaan tyytyväisiä asumiseensa. Päättutkimusongelma tarkentuu kolmeen alaongelmaan:

- Ovatko asukkaat tyytyväisiä yrityksen henkilökuntaan ja heidän palveluun?
- Ovatko asukkaat tyytyväisiä yrityksen alihankkijayritysten palveluihin?
- Mitä asukkaat arvostavat asumisessa eniten?

1.2 Työn rakenne

Luvussa yksi asetetaan päättutkimusongelma ja kolme alaongelmaa. Luvussa kaksi käsitellään KOy Sähkökotia, sen omistusta, henkilöstöä, tuotteita, visiota, strategiaa ja liikeideaa. Tämän lisäksi luvussa käsitellään ja analysoidaan yrityksen SWOTia (vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia).

Luvussa kolme perehdytään asiakastyytyväisyyteen sekä asukastyytyväisyyteen, koska ne tarkoittavat samaa kyseiselle yritykselle. Tutkimuksen aloittamiseen käytetään lähteistä löytyneitä asiakastyytyväisyyden ja asukastyytyväisyyden käsitteitä, sekä isännöitsijän että erään asukkaan kommentteja siitä, mitä on hyvä asuminen.

Luvussa neljä selitetään tutkimusmenetelmän valintaa ja kerrotaan kuinka tutkimus toteutetaan. Tutkimusotteeksi valittiin kvantitatiivinen tutkimus ja menetelmäksi kyselylomake. Luvussa selitetään mitä kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä tarkoittaa ja mitä kyselylomakkeelta vaaditaan. Lisäksi luvussa käsitellään KOy Sähkökodin tutkimuslomaketta ja sitä, miten se liittyy tutkimusongelmaan. Luvussa viisi esitetään tulokset ja luvussa kuusi tehdään niiden pohjalta johtopäätöksiä.

2 KIINTEISTÖOSAKEYHTIÖ SÄHKÖKOTI

Tämä asukastytyväisyystutkimus on toteutettu Kiinteistö Oy Sähkökodin asukkaille, jotka asuvat yrityksen asunnoissa Vaasassa. Alun perin kiinteistöosakeyhtiötä oli kuusi kappaletta, ja ne olivat kaikki omia osakeyhtiöitään. Hallintoa ja hallittavuutta helpottaakseen yhtiöt fuusioitiin yhdeksi uudeksi yhtiöksi, Kiinteistöosakeyhtiö Sähkökodiksi vuonna 2010. (Kakkuri 2011-2012.)

2.1 Omistus, organisaatio ja henkilöstö

ABB Oy Eläkesäätiö on säätiö, joka on alun perin perustettu vuoden 1954 lopussa. Se on juridisesti itsenäinen säätiö, jonka toimintaa valvoo Vakuutusvalvontavirasto. Eläkesäätiö omistaa KOy Sähkökodin ja sen asunnot. (Kakkuri 2011-2012.)

Eläkesäätiön toimisto sijaitsee Vaasassa ja sen palveluksessa on yhteensä neljä henkilöä. Suurin osa säätiön omista resursseista on suunnattu varsinaisen eläkeprosessin hoitoon, johon kuuluu neuvonta eläkeasioissa, eläkearvioiden laskenta, eläkehakemusten käsittely sekä erilaisten rekisterien ylläpito. Vakuutusmatemaattiset palvelut sekä sijoitusomaisuuden hoitopalvelut ostetaan säätiön ulkopuolisilta palveluyrityksiltä. (Kakkuri 2011-2012.)

ABB Oy Eläkesäätiön ylin toimielin on hallitus ja sen puheenjohtaja, jossa on yhteensä yhdeksän jäsentä. Jäsenistä viisi on työnantajien valitsemia ja neljä työntekijöiden valitsemia. Jokaisella jäsenellä on kaksi henkilökohtaista varajäsentä. Hallituksen toimikausi on kolme vuotta. Nykyisen hallituksen toimikausi päättyy vuoden 2012 lopussa. Hallitus vastaa Eläkesäätiön hallinnon järjestämisestä ja resursoinnista, sijoitusstrategiasta ja toiminnan valvonnasta. Hallitus kokoontuu noin neljä kertaa vuodessa. Eläkesäätiön *asiamies* hoitaa sen juoksevaa hallintoa ja huolehtii kirjanpidon lainmukaisuudesta ja varainhoidon luotettavuudesta. (Kakkuri 2011-2012.)

Kiinteistöosakeyhtiö Sähkökodin kaikki asunnot omistaa ABB Oy Eläkesäätiö. Hallitukseen kuuluu myös kiinteistöyhtiön isännöitsijä, joka vastaa kaikkien asuntojen päivittäisistä asioista sekä hoitaa kirjanpidon. Yhtiöllä on talonmies, joka hoitaa

kiinteistöjen huoltotehtäviä. Kiinteistöjen ulkoalueiden huolto ostetaan ulkopuoliselta toimittajalta. Lisäksi yhtiöllä on vakituinen siivooja, joka hoitaa päivittäiset siivoukset. Suurpesut, kuten lattiavahaukset ja ikkunoiden pesut ostetaan ulkopuoliselta toimittajalta. Alihankkijoita yhtiö käyttää asuntojen remontoimiseen ja erilaisiin erikoisosaamisiin (esimerkiksi sähkö, ilmastointi, lukot ja niin edelleen). Organisaatio on hyvin pieni ja on siksi kovin haavoittuvainen, esimerkiksi sairastapauksissa. Yhtiö on voittoa tavoittelematon ja kaikki mahdolliset voitot ohjataan suoraan asuntojen ylläpitämiseen ja niiden korjauksiin. (Kakkuri 2011-2012.)

2.2 Tuotteet, markkinointi ja tuotekehitys

Asuntoa tarvitsevien haettavissa on yhteensä 289 asuntoa, jotka sijaitsevat Vaasassa Suvilahdessa, Korkeamäellä ja Ristinumella. Kiinteistöt omistaa ABB Oy Eläkesäätiö, ja ne ovat kaikki aravalainoilla rahoitettuja ja osa niistä kuuluu vielä aravan luovutusrajoitusten piiriin. Kiinteistöjen isännöinnistä ja vuokrauksesta vastaa Sari Kakkuri/ABB Oy Kiinteistöt. (Kakkuri 2011-2012.)

Vaasassa, Suvilahden kaupunginosassa on kolme kiinteistöä. Kaikki kiinteistöt ovat kerrostaloja ja ne ovat valmistuneet 1970 -luvun alussa. Parkkipaikoilla on moottorinlämmityspaikkoja. Kaikissa huoneistoissa, paitsi yksiöissä, on parveke ja sauna- ja pesutilojen käyttö sisältyy vuokraan. Kiinteistöissä ei ole hissiä. Pihat ovat lapsiystävällisiä. Niistä löytyy keinut, leikkimökit, liukumäet ja hiekkalaatikot. Kiinteistöjen lähes kaikki asunnot on peruskorjattu. (Kakkuri 2011-2012.)

Korkeamäen kaupunginosassa on kaksi kiinteistöä. Toinen on vuonna 1967 valmistunut seitsemänkerroksinen talo, jossa on 28 asuntoa. Sauna- ja pesutilat on peruskorjattu ja niiden käyttö sisältyy vuokraan. Samoin lähes kaikki asunnot ja kylpyhuoneet on peruskorjattu. Toinen on vuonna 1963 valmistunut talo, on yhteensä 30 asuntoa. Tämän kiinteistön rasitteena oli vuonna 2011 putkiremontti, jonka ajaksi kaikki asunnot täytyi tyhjätä. Remontin valmistumisen jälkeen asunnot vuokrattiin uudelleen. Muutama vanha asukas halusi palata, mutta suurin osa kiinteistön asukkaista on uusia asiakkaita. (Kakkuri 2011-2012.)

Ristinumella sijaitsee suurin kiinteistö. Asuntoja on yhteensä 130 ja tästä kiinteistöstä löytyy myös kuntosali ja tilaussauna. Kuntosalin käyttö on maksutonta ja tilaussaunankin käyttö on edullista. Lisäksi kiinteistöön on asennettu kameravalvonta. (Kakkuri 2011-2012.)

Viimeisen kymmenen vuoden aikana erillistä markkinointia ei ole tarvittu, koska Vaasassa on vallinnut vuokra-asuntopula. Asuntojen tyhjäkäyntiä ei ole ollut ja vapautuvat asunnot ovat menneet jo ennen kuin ovat vapautuneetkaan. Edellisellä vuokralaisella on hyvin usein ollut tuttava tai perheenjäsen, jolle asunto on sitten vuokrattu. Paras markkinointikeino on ollut "viidakkorumpu", jolloin tärkeintä on pitää hyvät välit asiakkaisiin ja hoitaa asuntoja asiallisesti. (Kakkuri 2011-2012.)

Ainoa konkreettinen markkinointikanava on ollut pitkään ABB Oy:n sisäinen Internet-sivusto eli Intra. Asuntoja mainostetaan ja kuvaillaan Intrassa ja mahdolliset vapaat asunnot asuntoa tarvitseva löysi sieltä. Vapaista asunnoista tiesi vain sellainen henkilö, joka pääsi ABB:n Intraan. Vuoden 2011 lopussa kuitenkin Vaasan ammattikorkeakoulun oppilas tarjoutui tekemään KOy Sähkökodille omat kotisivut harjoitustyönään. Kotisivuista tuli hyvä asiakaspalvelumuoto, jota voidaan päivittää itse helposti. Samalla saadaan tietoa vapaista asunnoista myös muille kuin ABB:n työntekijöille. Jo ensimmäisen kuukauden aikana havaittiin, että kävijöitä oli paljon (sivuilla oli kävijälaskuri) ja asunnon kyselijöitä runsaammin. Sittemmin kävijämäärä tasaantui, mutta määrä vain on kuitenkin hyvä. (Kakkuri 2011-2012.)

Asunnot on tärkeää pitää hyvässä ja viihtyisässä kunnossa, jotta asiakkaat eivät halua muuttaa toisaalle. Hintataso on Vaasassa keskimäärin yleisesti korkeampi, kuin mitä näissä asunnoissa. Kyseisiä asuntoja ole kuitenkaan ensisijaisesti suunnattu opiskelijoille. Hintaa ei kuitenkaan kannata nostaa samalle tasolle kuin esimerkiksi kaupungin vuokra-asunnoissa, koska hinta on KOy Sähkökodin suuri kilpailukeino. Yhtiön mainetta isännöitsijä (2011-2012) pitää kuitenkin suurimpana kilpailukeinona, sillä se on hyvä ja luotettava.

2.3 Toimialan kehitys

Talouden taantuman johdosta lainakorot ovat erittäin matalalla, ja trendi on kannustanut ihmisiä omistusasuntojen suuntaan. Suurin osa niistä, jotka ovat KOy Sähkökodin asuntonsa irtisanoneet, ovat ostaneet oman asunnon. Näin asia oli viime lamankin aikana. Korkojen noustessa vuokra-asuntoja ei ole paljon saatavilla. Viimeisen puolen vuoden aikana tyhjäkäyntiä on ollut normaalia enemmän, mutta tilanne on alkanut ensimmäisellä vuosineljänneksellä tasaantumaan. Vuoden puolessa välissä odotuksena on, että asuntojen täyttöaste on lähellä sataa prosenttia. Viime lama itsessään ei näkynyt kovinkaan suuresti esimerkiksi maksamattomina vuokrina tai häiriköintinä. (Kakkuri 2011-2012.)

Jos asiakkaalla ei ole työpaikkaa tai hänellä on maksuhäiriöitä, vaaditaan häneltä takaaja. Vuokravakuutta ei pyydetä keneltäkään. (Kakkuri 2011-2012.)

Tyypillinen KOy Sähkökodin asiakas on joko yksinelävä aikuinen tai lapsiperhe. Kiinteistöt sijaitsevat kaikki rauhallisilla alueilla, joista kulkuyhteydet ovat hyvät joka paikkaan Vaasassa. (Kakkuri 2011-2012.)

Kysyntää on ollut viime vuosina yli tarjonnan. Hintataso ja maine ovat puhuneet puolestaan ja halukkaita vuokraajia olisi ollut paljon. Ainoa poikkeus on ollut vuoden 2011 alkuneljännes. Silloin joutui työskentelemään kovemmin vuokralaisten saamiseksi. Aikaisemmin se on hoitunut hyvin vähäisellä vaivalla. (Kakkuri 2011-2012.)

2.4 Visio ja päätavoitteet sekä liikeidea

Tärkeimpänä visiona yhtiöllä oli fuusioitua yhdeksi yhtiöksi. Fuusioituminen helpotti markkinointia sekä talouden kunnossapitoa. Yhtiö halusi olla asiakkaiden silmissä yksi yhtiö, jolla on yhteneväiset tavoitteet, päämäärät ja perusarvot. Visio johtavana asuntojen vuokraajana on myös tärkeä. (Kakkuri 2011-2012.)

Päätavoite on tietenkin löytää jokaiselle vapaalle asunnolle aina vuokralainen. Lisäksi tavoitteena on pitää yhtä hyvä maine vuokranantajana, ellei jopa parantaa sitä. Haastava tavoite on myös pitää asunnot siisteinä, toimivina ja viihtyisinä sekä

luoda lisäarvoa tuottavia palveluja, jotka saisivat ihmiset pysymään näissä asunnoissa. Ristinummella sijaitsevassa kiinteistössä on tilaussauna, jossa voi asukkaat pitää illanistujaisia hieman suuremmallakin porukalla. Lisäksi joka kiinteistössä asukkaat saavat järjestää talkoot yhtiön kustannuksella. Jotain uutta olisi hyvä keksiä, koska perinteiset talkoot eivät enää innosta asukkaita tulemaan paikalle. (Kakkuri 2011-2012.)

Lisäksi yrityksen tavoitteena on löytää ja pitää vakiintunut ja luotettava henkilöstö, johon kuuluvat itse isännöitsijä tuuraajineen, talonmies seuraajineen sekä luotettavat yhteistyökumppanit siivouksessa sekä remonteissa. Liian usein yhteistyökumppaneita ei kannata vaihtaa Vaasan kokoisessa kaupungissa, koska ympyrä sulkeutuu aina. (Kakkuri 2011-2012.)

Mahdollisimman pieni tulos on yrityksen taloudellinen päätavoite ja tulee aina olemaan. Kaikki mahdolliset voitot kohdistetaan suoraan asuntoihin tai kiinteistöihin takaisin remonteilla. Samassa suhteessa korotetaan vuokria, kun kulut nousevat. (Kakkuri 2011-2012.)

Liikeidea on tarjota edullisia ja hyvin hoidettuja asuntoja niitä tarvitseville. Erottuminen kilpailijoiden joukosta on haastavaa, mutta mahdollista. Jatkamalla hyvän ja luotettavan imagon luomista, yhtiön markkina-asema pysyy ennallaan ja jopa vahvistaa sitä. Tavoitteena on pysyä täydessä vuokrausasteessa. (Kakkuri 2011-2012.)

Liikevaihdon suhteen tavoitteet ovat pysyneet samoissa vuodesta toiseen, eikä yhtiöiden tarkoituksena ole kasvattaa liikevaihtoa. Liikevaihdon kasvaessa yhtiöiden henkilöresurssit eivät tulisi riittämään. (Kakkuri 2011-2012.)

Strategia on ollut hyvä tähän asti. On osattu valita oikeat asiakkaat, oikea hinta ja oikea henkilöstö sekä yhteistyökumppanit. Viestintä asiakkaiden kanssa on valittu tärkeäksi asiaksi. Ihmisten täytyy tietää tulevista muutoksista ajoissa. Se luo turvallisuuden tunteen, johon on osattu vedota. Ja sitä kautta ihmiset viihtyvät ja pysyvät asiakkaina pitkään. Juuri viestinnän vahvistamiseksi teetettiin omat kotisivut. (Kakkuri 2011-2012.)

2.5 SWOT –analyysi

Yhtiön suurin vahvuus, mutta samalla heikkous on niiden erittäin hyvä, ammattitaitoinen ja välittävä isännöitsijä ja suuren organisaation tuki hänen takanaan. Ensikädessä isännöitsijä luo yhtiön hyvän imagon, joka on laajalle levinnyt Vaasassa. Hän edesauttaa vuokralaisten hyvinvointia pitämällä asunnot hyvässä kunnossa ja helpottamalla heidän arkeansa. Moni asia hoituu vain yhdellä puhelinsoitolla isännöitsijälle. Asunnoissa on turvallista asua ja asukkaat tietävät, että isännöitsijälle voi puhua asioista pelkäämättä että henkilökohtaiset asiat leviävät koko kiinteistöön.

Hyvä ja *korvaamaton* isännöitsijä on myös heikkous. Tulee aika, jolloin isännöitsijä jää eläkkeelle tai hänelle tapahtuu jotain odottamatonta. Asiaa täytyisi ruveta miettimään jo nyt. Saataisiin kaikki hiljainen tieto levitettyä ja mieluiten muutamalle eri henkilölle. Sairaslomien ja vuosilomien aikaan yhtiöt vielä pärjäävät tuuraajalla, mutta pidempää ajanjaksoa ilman isännöitsijää yhtiö ei kestä haavoittumatta.

Toinen suuri vahvuus ja heikkous on yhtiön korvaamaton ja taitava talonmies. Hänestä pidetään kynsin ja hampain kiinni, koska hän on ollut toimessaan erittäin kauan ja tietää kiinteistöt kuin omat taskunsa. Lisäksi asukkaat tuntevat hänet erittäin hyvin ja luottavat häneen täysin. Hänkin alkaa jo olla sen ikäinen, että oppipojan ottamista hänelle kannattaisi vakavasti harkita. Suurin osa tiedosta ja historias-
ta on hänen päänsä sisällä, vaikka yhtiö onkin siirtynyt muutama vuosi sitten web-pohjaiseen huolto-ohjelmaan. Vaikka ohjelmaan siirtyminen onkin jo osaltaan auttanut tätä tiedon siirtymistä, kaikkia tietoja sinne ei kuitenkaan kirjata.

Vahvuutena yhtiöille pidetään myös hyvää hinta/laatusuhdetta. Vuokrat ovat kohdillaan ja asuntojen kunnot ovat erinomaisia sekä niitä kunnostetaan koko ajan. Vaasa on sen verran pieni kaupunki, että laatuasioissa *viidakkorumpu* on paras markkinointiväline. Uskottavampaa on se, että esimerkiksi joku entinen asukas sanoo vuokran olevan edullinen ja asuntojen olevan hyväkuntoisia, kuin se, että nämä samat asiat kirjoitettaisiin johonkin mainokseen. Sama asia sanottuna eri kanavaa pitkin voi aikaansaada erilaisen lopputuloksen.

Yhtiön suurin heikkous oli se, että ne olivat eri yhtiöitä, vaikka olivatkin samassa omistuksessa. Jokaisella yhtiöllä oli oma pankkitilinsä ja kirjanpitossa. Isännöitsijä joutui tekemään kuusi tilinpäätöstä vuodessa ja tarkastelemaan yhtiöiden varallisuutta esimerkiksi remontteja ajateltaessa. Jos esimerkiksi jossain kiinteistössä oli paljon remontoitavaa eikä yhtään varoja, ei rahaa pystytty ottamaan joltain muulta yhtiöltä. Yhtiöiden fuusioituminen helpotti rahaliikennettä huomattavasti.

Lisäksi on koettu yhtiön siivouksen olevan sille kompastuskivi. Päivittäisiin siivouksiin käytetty oma siivooja on ollut pari viimeistä vuotta sairauslomalla useasti ja pitkiäkin aikoja, jolloin ylimääräistä työtä ja kustannusta tuli koko jatkuvasti. Lisäksi suurimpia siivouksia hoitava siivousyhtiö on ollut työssään epätasainen.

Isännöitsijä on erittäin ammattitaitoinen, mutta yksi erittäin tärkeä taito häneltä puuttuu. Se on englannin kielen taito. Vaasa alkaa enemmän ja enemmän kansainvälistymään ja varsinkin kun tarjotaan asuntoja ulkomaalaisille, jotka saattavat olla mistäpäin maailmaa tahansa, olisi kielitaito erittäin tärkeä. Suurin osa ulkomaalaisista on joko venäläisiä tai intialaisia, ja heidän kanssaan ei ole muuta keino kommunikoida kuin englannin kielellä. Kielitaidon puute vaikeuttaa molempien osapuolien pienempienkin asioiden hoitoa ja niiden avuksi joudutaan aina käyttämään tulkkia. Tämä prosessi hidastaa asioiden hoitoa ja pienenkin asian kuntoon saattaminen saattaa viedä turhan kauan. Asia ratkeaisi helposti jos isännöitsijä menisi englannin kielen kurssille.

Laman aiheuttama uhka yhtiöille oli korkotason lasku, jolloin nousi esiin yleinen trendi että ihmiset ostivat omia asuntoja. Se näkyikin pienenä tyhjäkäyntinä, mutta talouden ja korkotason noustessa tällainen tilanne muuttuu nopeasti. Korkojen noustessa ihmiset saattavat ehkä huomata, etteivät pärjääkään lainan lyhennyksistä ja vaihtavat takaisin vuokra-asuntoon, jonka kustannukset eivät heilahtele niin äkkiä tai jyrkästi.

3 ASUKASTYYTYVÄISYYS = ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on tärkeä väline, jolla voidaan ohjata liikeyrityksen toimintaa. Asiakastyytyväisyystutkimusten avulla saadaan tietoa asiakkaiden toiveista, odotuksista ja palvelukokemuksista. On välttämätöntä tietää, mistä asiakkaiden tyytyväisyys koostuu, jotta yritys pystyy säilyttämään asiakkaansa ja turvaamaan olemassaolonsa kilpailevilla markkinoilla. (Mattila 1999, 14.)

Pocket Menorin (2011, 36) mukaan lojaalin asiakkaan ja yrityksen välinen suhde on dynaaminen ja jatkuva prosessi, jota täytyy hoitaa kaksisuuntaisella viestinnällä ja hyvällä reagoitakyvyllä. Samalla teos painottaa, että ero tavallisen ja erinomaisen yrityksen välillä on siinä, kuinka tehokkaasti se kerää asiakaspalautetta, kuuntelee asiakkaita sekä reagoi palautteeseen. Teos moittii sitä, että moni yritys on rakentanut hienon asiakaspalauttejärjestelmän, mutta ei osaa käyttää tai hyödyntää sitä.

KOy Sähkökodin asiakastyytyväisyys koostuu sekä aineellisista että aineettomista hyödykkeistä. Itse asunto on aineellinen ja siihen liittyvä palvelu aineetonta. Tyytyväisyys molempiin on yritykselle tärkeää. Tyytyväisyyttä asuntoihin voidaan kehittää remontoimalla niitä budjetin puitteissa pitäen hintataso kohtuullisena. Palvelua on ehkä helpompi kehittää. Täytyy olla pelisilmää kuinka kutakin asiakasta pitäisi palvella, koska jokainen heistä on erilainen. Tyytyväisyyttä palvelun kehittämiseen joudutaan hieman katsomaan tapauskohtaisesti. Ei voida kuitenkaan aina tehdä niin kuin asukas haluaisi ja antamaan aina periksi, koska jokaiselle pitäisi päteä samat säännöt ja kaikkien pitäisivät olla samalla viivalla tärkeysjärjestyksessä. Ketään ei voida ohittaa jonkun muun kustannuksella.

Mattilan (1999, 19 - 20) mukaan asiakaspalvelun laatu koostuu toiminnallisesta laadusta, teknisestä laadusta sekä organisaatiokuvasta. Hänen mukaansa hyvä tekninen laatu takaa sen, että palvelu toimii ja tuottaa toivotun tuloksen. Toiminnallinen laatu liittyy palveluntarjoajan ja asiakkaan yhteistyöhön, johon vaikuttavat esimerkiksi palvelun nopeus ja sen joustavuus, sekä vaivattomuus ja henkilökunnan osaaminen ottaa asiakkaiden odotukset huomioon. Kolmanneksi hän mainit-

see organisaatiokuvan eli yrityksen imagon. Imago edustaa niitä arvoja, joita yrityksen asiakkaat liittävät mielikuvaansa yrityksestä. Organisaatiokuva toimii usein suodattimena, jonka läpi palvelun laatua tarkastellaan. Jos kuva organisaatiosta on hyvä, suhtaudutaan palveluun myönteisemmin. Kun taas imagon ollessa huono, kielteiset seikat tuntuvat paljon pahemmilta.

Denoven ja Powerin (2006, 18) teoksessa oli hyvä esimerkki asiakkaasta, joka halusi erinomaista palvelua ja laatua, mutta ei ollut valmis maksamaan yhtään enempää kuin tarvitsee. Asiakas valitti palvelusta joka kerta, mutta palvelua tarvittaessaan ei ottanut edes huomioon muita yrityksiä, vaan tilasi palvelun aina samalta yritykseltä. Ensimmäisenä hän ajatteli aina, että kuinkahan hyviä tarjouksia kyseisellä palveluntarjoajalla tällä kertaa olisi. Tässä tapauksessa imago oli asiakkaan silmissä huono, mutta silti asiakas oli yritykselle uskollinen hinnan vuoksi.

Mattila (1999, 20) lisää vielä, että koettu palvelun laatu on odotusten ja kokemusten yhteistulos. Mitä paremmin ne vastaavat toisiaan, sen parempi laatu on. Rope ja Pöllänen (1994, 29 - 30) ovat samaa mieltä. Heidän mielestään odotustaso määrittää lähtökohdan sekä vertailuperustan kokemuksille. Esimerkiksi asunnon vuokrahinta määrittää sen, mitä asiakas odottaa. Eli jos vuokran määrä on suuri, odotukset ovat suuria. Mutta jos hinta on pieni, asiakas ei välttämättä odota mitään ihmeellistä.

Asiakas saattaa pettyä, jos odotustaso on korkea eikä tuote vastaa hänen odotuksiaan, mutta jos odotustaso on matala ja tuote odotettua parempi, asiakas kokee positiivisen yllätyksen. Asiakkaan odotuksiin voidaan vaikuttaa samalla kuin hänen kokemuksiinsakin. (Rope & Pöllänen 1994, 30.)

Conlow ja Watsabaugh (2009, 12) listaa kymmenen huonon asiakaspalvelun piirrettä:

- ei välitetä
- epäkohteliaisuus, ts. ei olla ystävällisiä
- työkeys
- tiedon puute tuotteesta tai palvelusta
- tarkkaavaisuus- ja reagointikyvyn puute ongelmia kohtaan

- annetaan asiakkaan odottaa liian kauan
- huonot kuuntelukyvyt
- huonot empatiakyvyt
- epärehellisyys
- ei viedä asioita loppuun saakka.

Kiinteistöosaakeyhtiössä asiakastyytyväisyys koostuu asukastyytyväisyydestä. Asukkaat ovat yhtiön asiakkaita. Asukastyytyväisyys käsittää sen, kuinka hyvin asiakkaat viihtyvät asunnoissaan ja siihen voidaan vaikuttaa asiakastyytyväisyydellä, eli pyritään pitämään tuote ja palvelu hyvällä tasolla.

Jokaiselle asukkaalle samat asiat eivät ole yhtä tärkeitä kuin toisille, eli subjektiivisten (=yksilöllistävien) asioiden merkitys korostuu kun ruvetaan miettimään asukkaiden hyvinvointia. Täytyy miettiä, että kuinka tärkeää on itse asunto, sen varusteet ja pinta-ala, sekä miten asiakaspalvelua ja asuinaluetta arvostetaan. (Juntto 2007, 5.) Nykyään ajatellaan, että kun vähimmäistaso ylitetään, sen pitäisi riittää (Juntto 2010, 33). Asukkaiden tyytyväisyyttä ajateltaessa täytyy myös ottaa huomioon, että vuokralla asuvien tyytyväisyys on yleisesti alempi kuin omistusasunnoissa asuvien (Kajantie 2004, 15).

Kiinteistö Oy Sähkökodin asunnot sijaitsevat Vaasan keskustaajamassa, jossa asuu Vaasan asukkaista 78,8 prosenttia (Ristimäki, Oinonen & Harju 2003, 57). Tämän vuoksi olisikin hyvä keskittyä siihen, että asukkaat myös pysyvät tässä keskustaajamassa eivätkä haluaisi muuttaa esimerkiksi Palosaarelle, joka ei ole kovinkaan kaukana keskustaajamasta ja on samalla myös hyvin arvostettu asuinalue. Toisaalta Juntton (2010, 115) mukaan asunnon valintaa tehdessään asiakkaat keskittyvät enemmän asunnon ominaisuuksiin kuin itse asuinalueen ominaisuuksiin. Eli periaatteessa, jos ja kun ei voida vaikuttaa asuinalueen viihtyvyyteen, kannattaa panostaa asunnon toimivuuteen sekä sen viihtyvyyteen. Yksinkertaisesti on vain onni, että Kiinteistö Oy Sähkökodin kiinteistöt sijaitsevat näillä alueilla, joissa suurin osa vaasalaisista asuu (Kakkuri 2011-2012). Asukastyytyväisyyskysely toteutetaankin enemmän Kiinteistö Oy Sähkökodin palvelua ja asuntojen kuntoa sekä niiden toimivuutta ajatellen, eikä keskitytä niinkään asuinalueen viihtyvyyteen, koska sitä on vaikea kehittää.

3.1 Asukastyytyväisyys

Asukastyytyväisyys on oikeastaan sama asia KOy Sähkökodille kuin asiakastyytyväisyys. Jos verrataan sellaista yritystä, jonka asiakkaat tulevat ja menevät KOy Sähkökodin asiakkaisiin, ero on siinä, että Sähkökodin asiakkaat ovat konkreettisesti asiakkaita koko ajan. He käyttävät yrityksen tuotetta 24 tuntia päivässä ja seitsemän päivää viikossa. Lisäksi tuote on kuitenkin ihmisen elämässä yksi tärkeimmistä perusturvista. Täytyy osata ja pystyä palvella heitä myös normaalin työajan ulkopuolella, mitä ei esimerkiksi jokin ruokakauppa joudu tekemään.

Tulevaisuudessa odotetaan asumistason kohentuvan, omistusasuntojen yleistyvän ja pientaloasumisen kysynnän kasvavan. Työelämien muutokset sekä muutot paikkakunnilta toisille asettavat haasteita asumiselle. Kaikki ”trendien” muutokset aiheuttavat epävarmuutta sekä elämisen kalleus ei kannusta muutoksiin. (Juntto 2007, 6.) Juntton (2010, 33) mukaan ihmiseltä vaaditaan jatkuvaa muuttumista ja itsensä kehittämistä, mutta toisaalta arki, joka luo turvallisuutta, koostuu hitaudesta, toistuvuudesta ja rutiineista. Trendien seuraaminen ja turvallisuuden hakeminen tuokin ihmiselle ristiriitoja.

Koti ei ole asukkailleen enää se paikka, jolloin ei olla töissä. Koti ei ole enää työelämän vastapaino vaan asukkaat haluavat viihtyä työpäivän päätteeksi kodissaan ja haluavat tuntea olevansa työelämän ulkopuolella. Moni käy töissä tavoittaakseen viihtyisän ja rauhallisen kotiympäristön, ei pelkästään rahoittaakseen asumisensa perustarpeet. (Juntto 2007, 6.)

Asumisen kehitystä ja sen vaatimuksia hallitsevat ihmisten elämäntavat ja niiden muuttuminen sekä ihmisten arvot. Taloudellisia muutoksia on vaikea ennustaa, mutta tiedetään miten toimia, kun on kyse ihmisten arvostuksista elämän pysyvyyden, hallittavuuden ja muuttumattomuuden osalta. (Juntto 2007, 7.)

Kun mietitään mitä on hyvä asuminen ja mikä on kohtuullista, sekä mitä siihen kaikkiaan kuuluu, mahtaako toiveilla olla mitään rajoja. Miten asukkaiden toiveet muuttuvat tulojen, elämäntavan tai elinvaiheen mukaan? Jokaista asukasta ei voida miellyttää samalla tavalla, koska tarpeet ja halut eroavat yksilöittäin. (Juntto 2010, 33.) Esimerkiksi tässä tutkimuksessa selvitetään piha-alueen viihtyisyyttä.

Perheelliselle viihtyisyys tarkoittaa eri asiaa kuin yksinasujalle. Perhe, jossa on lapsia viihtyisyys tarkoittaa esimerkiksi hiekkalaatikkoa ja keinuja ja yksinasujalle esimerkiksi modernia grillikatosta.

Kytän, Pahkasalon ja Vaattovaaran (2010, 91) mukaan asukas haluaisi omannäköisensä asunnon siltä alueelta, joka sopii hänen elämäntapaansa. Työpaikka, mahdolliset päivähoitot/koulut ja harrastukset sekä muut vapaa-ajanviettopaikat pitäisivät olla lähellä, samalla alueen pitäisi olla viihtyisä ja rauhallinen sekä itse asunnon tarpeita vastaava.

Ei ole samantekevää kuinka toiveet toteutuvat. Jos asukas kokee oman ympäristön laatutekijöiden toteutuvan, sitä paremmaksi hän kokee hyvinvointinsa sekä koko elämänlaatunsa. On huomattu, että samanlaiset elämäntyyli, intressit tai kulutuskäyttäytymiset saattavat kerätä samankaltaisia ihmisiä samalle alueelle. (Kytä, Pahkasalo & Vaattovaara 2010, 92.)

KOy Sähkökodin isännöitsijän mukaan (2011-2012) asukkaiden tyytyväisyys koostuu suurelta osin isännöitsijän ammattiosaamisesta. Hyvä isännöitsijä osaa hallita muita työntekijöitä jotka palvelevat asukkaita, osaa tiedottaa asukkaita muutoksista, hallitsee kiinteistöissä rauhallisuuden, on tavoitettavissa ja helposti lähestyttävä samalla ollen luotettava ja ihmisläheinen.

Isännöitsijän mukaan (2011-2012) asumistyytyväisyys koostuu myös asuntojen kunnosta, niiden nykyaikaisuudesta sekä hinta-laatusuhteesta. Lisäksi hänen mielestään kiinteistön ulkoalue on myös merkittävässä roolissa; se miten viihtyisä se on ja kuinka siitä pidetään huolta.

Haastateltiin myös yhtä KOy Sähkökodin asukasta. Hän oli valmis vastaamaan kysymyksiin, mutta halusi raportissa olla anonymi vastaaja, joten tässä raportissa häntä kutsutaan A. Asukkaaksi. Asumistyytyväisyys koostuu A. Asukkaan (2012) mielestä taloyhtiön sekä asuinalueen rauhallisuudesta, hyvistä naapurisuhteista, asuinalueen muista palveluista (esim. päiväkodit, koulut, kaupat, apteekit, liikenneyhteydet) sekä tietysti asunnon kohtuullisesta vuokran määrästä. Kyselylomakkeen viimeinen kysymys pohjautuikin A. Asukkaan ja isännöitsijän mielipiteisiin.

3.2 Asukkaan käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät

Suurelta osin asukkaiden käyttäytymiseen vaikuttaa se, miten heitä palvellaan. Jos asukas tuntee saavansa hyvää palvelua, ymmärtäväistä otetta sekä ennen kaikkea inhimillisen vuokranantajan, vaikuttaa se myös hänen käytökseensä ja vaatimuksiinsa. Useimmiten, jos asumisessa ei ole asukkaalla ongelmia, ei hän myöskään niitä itse aiheuta.

Käyttäytymiseen vaikuttavia seikkoja on myös asunnon kunto, vuokran määrä, naapurisuhteet ja asuinalue. Jos näissä on ongelmia, asukastyytyväisyys laskee. Samoin, jos asukkaalla on henkilökohtaisia ongelmia, saattaa asia ilmetä esimerkiksi häiriköintinä tai maksamattomina vuokrina.

Suomen Ympäristöministeriön (2008, 99) mukaan naapurisuhteet korostuvat, koska yksineläjiä on paljon. Tutkimuksen mukaan naapurisuhteet ovat tärkeitä etenkin omakoti- ja rivitaloasukkaille. He ottavat naapurinsa niin kuin sukuunsa (luottavat heihin, voivat aina pyytää apua, viettävät vapaa-aikaa heidän kanssa). Tutkimuksessa kerrottiin, että kerrostaloasukkaille naapureiden vaihtuvuus sekä eri-ikäisyys hankaloittaa vahvojen naapurisuhteiden rakentamista. KOy Sähkökodin asukastyytyväisyystutkimuksessa haluttiinkin selvittää myös se asia, että kuinka tyytyväisiä asukkaat ovat naapurisuhteisiin, koska kiinteistöt ovat suuria ja asukkaat eri-ikäisiä.

3.3 Asukastyytyväisyyden mittaaminen

Ei ole helppoa seurata asukasmielipiteiden ja asukkaiden arvostusten muutoksia. Ei voida tietää, mitä on vastausten taustalla ja onko vastaukset aina ajateltu ja mietitty loppuun saakka. Vastaukset/toiveet voivat olla sellaisia, mitä ei todellisuudessa pystytä edes toteuttamaan. Tai ei ole mietitty valintojen seuraamuksia käytännössä. (Juntto 2007, 9.) Esimerkiksi asukas haluaisi asuntoon täydellisen remontin, joka koostuisi lattian uusimisesta aina keittiön remonttiin saakka, mutta todellisuudessa ei oltaisi valmiita muuttamaan muutamaksi kuukaudeksi remontin alta pois.

Asukaskyselytutkimuksissa on vaikea kysyä riittävän tarkasti ja yksityiskohtaisesti asukkaan toiveita tai mielipiteitä. Vastaaja ei pysty vastaamaan täsmällisesti juuri hänen kohdallaan olevista asioista, koska kysymykset eivät ole aseteltu jokaiselle riittävän tarkasti. (Juntto 2007, 9.) Esimerkiksi asukas saattaa olla tyytymätön piha-alueeseen, koska siellä on sellaisia kasveja, joille hän on allerginen. Tai hän on tyytymätön asuntoonsa, koska sinne ei mahdu pesukonetta kylpyhuoneeseen ja on liian vaivalloista käydä pesulatioissa.

Asumispreferensseistä (asukkaiden toiveet, tarpeet, mieltymykset, arvostukset) saadaan tietoa esimerkiksi tällaisilla kyselytutkimuksilla ja tulosten analysoimisella. Asumispreferensseiksi voidaan kutsua asumisen tavoitteet sekä toteutunut toiminta. Mutta tarkoitetaanko asumispreferensseillä asukkaan asumistoiveita ja unelmia vai realistisia lähitulevaisuudessa toteutettua asumistoivetta? (Hasu 2010, 59.)

Jos asukkaita olisi vähemmän ja vain yhdessä kiinteistössä, asukkaiden toiveisiin ja tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan paremmin. KOy Sähkökodilla on 289 asuntoa kuudessa eri kiinteistössä. Ei voida soveltaa samoja mieltymyksiä kaikkiin, eikä kaikkia voida millään miellyttää. Kun on vain yksi isännöitsijä, on pakko noudattaa samoja toimintamuotoja, sääntöjä ja käytäntöjä joka paikassa. Ei ole mahdollista noudattaa jokaisen asukkaan toiveita tai vaatimuksia, jos ne eivät noudata yhteisiä pelisääntöjä.

Kakkurin (2011-2012) mielestä asukastyytyväisyyttä yleisesti voidaan mitata asukkaiden pysyvyydellä. Poismuuttajia ei ole ollut paljon, joka voidaan käsittää asukastyytyväisyydeksi. Harvoin on käynyt niin, että KOy Sähkökodin asukas on muuttanut pois toiselle vuokranantajalle. Hän on joko muuttanut paikkakunnalta pois tai ryhtynyt omistusasunnon haltijaksi.

Arhippaisen ja Gustafssonin [2007] mukaan, toteutettaessa yrityksen ensimmäistä asiakastyytyväisyyskyselyä, kannattaa muistaa se asia, että yleisesti tämänkaltaisissa kyselyissä vastausprosentti on pieni.

4 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tilastolliset tutkimukset jaetaan joko teoreettisiin tai empiirisiin tutkimuksiin. Teoreettisessa tutkimuksessa on paljon perustutkimusta, jossa etsitään uutta tieteellistä tietoa tai luodaan uusia menetelmiä. Soveltavia tutkimuksia voidaan kutsua empiiriseksi tutkimukseksi. Niissä pyritään käytännön tavoitteisiin käyttäen omaperäistä tiedon etsintää ja jotka voidaan jakaa joko kvalitatiivisiin tai kvantitatiivisiin tutkimuksiin. (Holopainen & Pulkkinen 2003, 17 - 18.)

KOy Sähkökodin asukastyytyväisyystutkimus on empiirinen, jossa tietolähde on primääri. Yritykselle ei ole aiemmin kyselyä toteutettu eikä näin historiatietoa ole.

4.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Markku Heiskanen (1998, 191) toteaa kirjoituksessaan, että kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän valtakausi alkoi jo toisen maailmansodan päätyttyä ja suosio jatkuu vieläkin. Tätä tutkimusmenetelmää kutsutaan myös surveyksi, joka englannin sanakirjan mukaan tarkoittaa mm. katsausta, tutkimusta ja kartoitustutkimusta (Heiskanen 1998, 188).

Tähän asukastyytyväisyystutkimukseen käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Heikkilän (1998, 16) mukaan tilastollisen tutkimusmenetelmän avulla selvitetään kysymyksiä, jotka liittyvät lukumääriin tai prosenttiosuuksiin tai kuinka eri asioilla on keskinäisiä riippuvuussuhteita. Koppan [2012] sivuston mukaan kvantitatiivisessa, eli määrällisessä tutkimusmenetelmässä ollaan kiinnostuneita asioiden luokittelusta, vertailusta sekä selittämistä numeerisiin tuloksiin pohjautuen. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä edellyttää tarpeeksi suurta otosta sekä kyselylomaketta, jossa on valmiit vastausvaihtoehdot. Halutut asiat saadaan näin kartoitettua, mutta ei syitä, jos asiat ovat pielessä. Tämä tutkimusmenetelmä onkin hie- man pinnallinen, jossa tietoa halutaan mutta ei syitä. (Heikkilä, 1998, 16.) Myös Kananen (2009, 13) on sitä mieltä, että kvantitatiivisessa tutkimuksessa tulokset pyritään yleistämään. Samalla hän on sitä mieltä, että tällaisissa tutkimuksissa onnistuminen otoksen valinnassa on harvinaista.

Kanasen (2009, 10) mielestä kvantitatiiviset tutkimukset ovat yleistäviä. Hänen mielestään tällaiset tutkimukset pyrkivät kysymään pieneltä joukolta kysymyksiä, jotka vastaisivat tutkimusongelmaan. Samalla hän toteaa, että vaikka kysely on toteutettu pienellä otannalla, vastaukset edustavat koko joukkoa, johon kyselyn tulokset kohdistuvat. Kuitenkin havaintoyksiköitä täytyisi olla riittävän paljon, jotta luotettavuus säilyisi.

Kvantitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana voidaan pitää tutkimusongelmaa. Se täytyy tietää ja siihen haetaan vastausta tai ratkaisua. Tutkimusongelma pystytään ratkaisemaan, kun tiedetään mitä halutaan tietää jotta ongelma selviäisi. Kun tiedetään mitä halutaan tietää, täytyy miettiä miten ja mistä tieto kerätään.

Kvantitatiiviselle mittaamiselle ominaista on että kohdetta mitataan niin, että tulos on numeerinen. Tulos voi olla lukumäärä tai lukujärjestys ja numeroilla on jokin sisältö. (Erätuuli, Leino & Yli-Luoma 1994, 36 – 37.)

4.2 Kyselylomakkeen rakentaminen

Tutkimusaineiston keruumenetelmänä kyselylomake on erityinen ja perinteinen. Vuonna 1920 tilastolliset menetelmät lisääntyivät tutkimustulosten analysoimisessa ja tapana tutkimuksen toteuttamiselle se on ollut 1930 – luvulta alkaen. (Aaltola & Valli 2007, 102.) Holopaisen ja Pulkisen (2003, 39) mielestä lomake nopeuttaa haastattelua, takaa tasapuolisuuden jos haastattelihoita on useita, tekee tietojen tallentamisesta tarkkaa samalla kun tulosten käsittely nopeutuu.

Kyselylomake aloitetaan useimmiten taustakysymyksillä, jossa kysytään esimerkiksi ikää ja sukupuolta. Nämä oikeastaan vastaajalle helpot kysymykset ovat lämmittelykysymyksiä ennen kuin päästään varsinaiseen aiheeseen. Samalla nämä kysymykset toimivat muuttujina, eli muuttuvatko kysytyt asiat kun vaihdetaan vastaajien ikää tai sukupuolta. (Aaltola & Valli 2007, 103.)

Taustakysymysten jälkeen kysytään vielä suhteellisen helppoja kysymyksiä, eli ei mennä vielä suoraan aiheeseen vaan johdatellaan niihin. Näiden jälkeen vasta kysytään ns. arkoja aiheita ja joita kysyjä haluaakin tietää. Lomakkeen lopuksi ky-

syttään vielä muutama helpohko kysymys, joissa vastaajaa jäähdytellään. (Aaltola & Valli 2007, 103.)

Aaltola ja Valli (2007, 103 - 104) ehdottavat myös, että taustakysymykset voidaan laittaa lomakkeen loppuun, jos kysely on pitkä. Heidän mielestään vastaajan motivaatio saattaa hiipua loppua kohden, joten helpot kysymykset jotka eivät voi vahingossa mennä väärin, olisi hyvä sijoittaa pitkän kyselyn loppuun.

Lomakkeen pituus on asia, joka täytyy miettiä huolellisesti. Holopainen ja Pulkkinen (2003, 39) ovat sitä mieltä, että lomakekysely minimoi vastaajan ponnistelut, koska vastausvaihtoehdot ovat valmiina. Heidän mielestään lomake minimoi myös vastausvirheet, koska kyselijä ei voi tulkita niitä omalla tavallaan, eikä johdatella vastaajaa haluttuun suuntaan.

Jos lomake on liian pitkä, vastaaja luopuu yrityksestään jo ennen kuin on edes päässyt alkuun. Maksimipituus riippuu kohderyhmästä. Jos aihe on kohderyhmälle mieluinen, lomake voi olla pidempi. Ja kun/ jos kohderyhmä on iäkästä tai sellaista, joka ei aiheesta kauheasti edes tiedä, lomake täytyy pitää lyhyenä. Yleinen ohje lomakkeen pituudelle on kaksi sivua alakouluikäisille ja viisi sivua aikuisille ihmisille. Kun kohderyhmä on sekoitus eri-ikäisiä tai eri koulutuksen omaavia, lomakkeen pituus täytyy valita siitä keskeltä. (Aaltola & Valli 2007, 104.)

Kieli on myös merkityksellinen seikka onnistumisen kannalta. Kömpelöt sanavalinnat voivat tuskastuttaa vastaajaa tai saattavat aiheuttaa epäluottamusta koko kyselyn ammattimaisuudesta. Tässäkin asiassa täytyy miettiä kohderyhmää. Vierasperäisten ja liian vaikeiden sivistyssanojen käyttö ei myöskään ole suotavaa, koska vastaaja saattaa tuntea itsensä ulkopuoliseksi ja vastaa varauksellisesti. (Aaltola & Valli 2007, 105.) Holopainen ja Pulkkinen (2003, 40) lisäävät vielä, että kysymykset täytyy olla lyhyitä, eivätkä ne saa johdatella vastaajaa mihinkään suuntaan. He myös korostavat lomakkeen layoutia, eli miltä se näyttää ja lopuksi muistuttavat, että lomake täytyy testata.

Holopainen ja Pulkkinen (2003, 40) muistuttavat, että lomakkeen rakentaminen ei ole mikään lyhyen ponnistelun tuotos. Heidän mielestään lomakkeen laatimiseen täytyy uhrata aikaa, jolloin sitä muokataan niin kauan, ettei lopulta korjattavaa enää löydetä. Kysymykset kannattaa suunnitella huolellisesti, koska väärät tai

huonosti asetellut kysymykset ovat juuri niitä, jotka voivat aiheuttaa suuriakin virheitä tuloksiin, tai voivat pilata jopa koko tutkimuksen (Heikkilä 1998, 46).

KOy Sähkökodin kyselylomakkeen teko aloitettiin haastattelemalla isännöitsijää. Kysyttiin, mikä hänen mielestään on tärkeintä asumisessa ja mitä hän arvostaa asumisviihtyisyydessä. Lisäksi haluttiin tietää, mitä asioita yhtiö haluaa tietää asukkailta.

Kuusi ensimmäistä kysymystä käsitteli vastaajan taustatietoja. Taustamuuttujista haluttiin tietää vastaajan ikä, sukupuoli, missä kiinteistössä vastaaja asuu sekä kauanko hän on siellä asunut. Kun vastaaja on ilmoittanut missä kiinteistössä hän asuu, pystyttiin katsomaan, onko palvelujen laadussa eroja eri kiinteistöjen välillä. Se, että kauanko vastaaja on kiinteistössä asunut, luultiin myös vaikuttavan ehkä vastauksiin. Taustakysymyksissä kysyttiin myös perheen sekä asunnon kokoa. Esimerkiksi jos vastaajalla on lapsia, vaikuttaa vastaus esimerkiksi piha-alueen varustus-kysymykseen paljoltikin. Yksinäiselle henkilölle tai lapsettomalle pariskunnalle piha-alueen varustuksella ei luultavammin ole merkitystä.

Lisäksi kysyttiin yleisesti asuinalueista, missä vastaajat asuvat, eli kuinka tyytyväisiä asukkaat ovat omaan asuinalueeseensa, vaikka siihen yritys ei itse pysty vaikuttamaan. Kysymyksillä 7 ja 8 kysyttiin vastaajan yleistä tyytyväisyyttä asuinalueeseen samalla tiedustelleen asuinalueen vaihtohalukkuutta.

Tärkeimmiksi asioiksi katsottiin kysyä, että mitä mieltä asukkaat ovat yhtiön henkilökunnasta ja heidän palvelutaidoistaan. Henkilökunnaksi lasketaan isännöitsijä, talonmies ja yhtiön oma siivooja. Lisäksi haluttiin tietää tyytyväisyys yhtiön alihankkijoihin. Keskityttiin kysymään ulkoalueiden hoidosta vastaavan yrityksen palvelun laatuun, koska sen tuottama työ on sovittu etukäteen ja työn pitäisi olla aina tasalaatuista. Kysymykset 9 – 16 käsittelivät yhtiön henkilökunnan ja yhtiön alihankkijoiden palvelun laatua ja asukkaiden tyytyväisyyttä niihin. Nämä kysymykset olivat kyselyssä ne keskeisimmät, koska ne vastaisivat tutkimusongelmaan ja loisivat pohjan yrityksen asiakastyytyväisyydelle. Kysymykset luokiteltiin niin, että jokainen osa-alue (isännöitsijä, talonmies, siivoja ja alihankkijat) tuli käsiteltyä erikseen. Vastausten analysointivaiheessa olisi näin helpompi käsitellä eri osa-alueita vertaamalla niitä taustamuuttujiin.

Viimeinen kysymys, missä asumiseen liittyvät asiat piti laittaa tärkeysjärjestykseen, liittyi myös osaltaan tutkimusongelmaan. Kun vastaaja laittaisi tärkeysjärjestykseen (1= tärkein, 9= vähiten tärkeä) asiat, jotka olivat asunnon kunto, asunnon pohjaratkaisu, vuokran määrä, asuinalueen ja sen rauhallisuus, lisäpalvelut (esim. sauna, pesutupa, varastotilat), naapurit, yhtiön henkilökunta, taloyhtiön rauhallisuus ja taloyhtiön imago, saataisiin tietoa siitä, kuinka tärkeäksi asunto itsessään sijoittuisi ja kuinka korkealle vastaajat kokevat yrityksen henkilökunnan palvelun.

Kun lomakkeet palautuivat, huomattiin muutama asia, jotka olisi kannattanut tehdä toisin. Lomakkeessa oli yhteensä neljä sivua, joten paperin säästämiseksi sivut tulostettiin kaksipuolisina. Kaksipuolisuutta ei ollut noin kymmenen vastaajaa huomanneet, vaan olivat vastanneet ainoastaan molempien sivujen toiselle puolelle. Lisäksi vastausvaihtoehtojen laatikot johon arvosana piti laittaa, oli liian tumma. Onneksi vastaajat olivat vastauksensa kuitenkin merkanneet tarpeeksi tummalla kynällä tai kirjoittaneet laatikon viereen. Viimeinen kysymys, jossa asumiseen liittyvät asiat piti laittaa tärkeysjärjestykseen yhdestä yhdeksään, tuotti joillekin vaikeuksia. Joko siihen ei ollut vastattu ollenkaan, tai niitä ei ollut laitettu ollenkaan järjestykseen (oli esimerkiksi kaksi ykköstä, neljä kakkosta, kaksi kolmosta ja yksi nelonen).

4.3 Vastausten mitta-asteikot

Vastaajien taustatiedot selvitettiin nominaaliasteikolla. Kananen (2009, 21) määrittelee nominaaliasteikon olevan vähiten kaikista mitta-asteikoista kehittynyt. Nominaaliasteikolla vastausvaihtoehdot luokitellaan ennalta määrättyihin, esimerkiksi ikä ja sukupuoli. (Holopainen & Pulkkinen 2003, 13). Vastauksista voidaan luokitella, että mihin ne kuuluvat, mutta niitä ei voi laittaa järjestykseen. Näiden muuttujien arvoista nähdään ainoastaan samanlaisuus/erilaisuus. (Heikkilä 1998, 79.)

Palveluun tyytyväisyyttä mitattiin Likertin asteikolla. Likertin asteikkoa käytetään useimmiten mielipideväittämissä. On kaksi ääripäätä, jotka ovat useimmiten samaa mieltä ja eri mieltä. Kaikki kysytyt asiat eivät ole niin mustavalkoisia, joten ääripäiden väliin täytyy laittaa vaihtoehtoja, esimerkiksi melkein samaa mieltä ja hieman eri mieltä. Se, kuinka tarkkoja vastauksia halutaan, määrittelee kuinka

moniportainen asteikko on. Täytyy myös miettiä, että halutaanko antaa vastaajalle mahdollisuus vastata niin, ettei hän ole asiasta mitään mieltä, tai ettei hän osaa sanoa. Eli laitetaanko asteikolle keskikohta. (Heikkilä 1998, 52.) Tässä kyselyssä käytettiin kuusiportaista asteikkoa (0 – 5), jossa nolla tarkoitti täysin tyytymätöntä ja viisi täysin tyytyväistä. Näiden ääripäiden välissä oli yksi, kaksi, kolme ja neljä. Yksi ja kaksi olivat negatiivisia vastauksia, sekä kolme ja neljä positiivisia. Neutraalia vastausvaihtoehtoa vastaajille ei annettu. Niin kuin Töttö (2004, 165) teoksessaan ilmaiseekin, *ei-osaa-sanoa* –vastauksesta ei tutkija hyödy mitään, vaan on niin sanottu roska-vastaus.

Viimeinen kysymys, missä haluttiin tietää vastaajan asumisessa hänen mielestään tärkeimmät asiat tärkeysjärjestyksessä, toteutettiin järjestysasteikolla. Holopaisen ja Pulkkisen (2003, 13) mukaan vastaukset luokitellaan ennakkoon, mitkä täytyy laittaa järjestykseen. Kysymyksen vastaukset tulee pystyä laittamaan luonnolliseen järjestykseen. Vastausten etäisyyttä toisistaan ei pystytä tarkasti mittaamaan, koska vaihtoehtojen arvojen välit eivät välttämättä ole tasaisia. Vastausvaihtoehdot tulisi laittaa kuitenkin suurin piirtein sellaisiksi, ettei täysin samanarvoisia vaihtoehtoja tulisi. (Heikkilä 1998, 79.)

4.4 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuslomake lähetettiin paperisena kyselynä 25. tammikuuta 2012 271:lle asukkaalle. Asuntoja on yhteensä 289, mutta muutama asunto oli tyhjä. Loput, joille kyselyä ei lähetetty, olivat juuri muuttamassa pois tai muuttamassa sisään. Heille ei kyselyä lähetetty, koska poismuuttaville kyselyn palauttaminen olisi ollut ehkä vaivalloista, koska lomake piti palauttaa kiinteistön omaan vikalaatikkoon. Sisään muuttavilla ei yrityksestä kokemusta vielä ole, joten heidän vastauksensa eivät olisi olleet luotettavia.

Kyselyn otanta oli kaikki asukkaat, pois lukien edellä mainitut. Vallin (2007, 112) mukaan otantamenetelmiä on monia ja satunnaisuus on niille ominainen piirre. Koska yrityksellä ei asiakkaita ole tuhansia, pystyttiin kysely toteuttamaan jokaiselle asukkaalle, eikä satunnaisia mahdollisia vastaajia tällöin tullut.

Vastausaikaa annettiin helmikuun kahdeksanteen päivään saakka. Jokaisessa kiinteistössä on niin sanottu vikalaatikko, johon asukkaat saivat lomakkeen palauttaa. Huoltomies tarkistaa vikalaatikot päivittäin, joten kyselytkin palautuivat ripeästi.

Kyselylomake koekäytettiin viidellä henkilöllä. He eivät lomakkeesta moitittavaa löytäneet, joten kysely lähetettiin sellaisenaan. *Koekäyttäjät* olivat noin viisikymmentävuotiaita ja miehiä sekä naisia.

Isännöitsijän kanssa uskottiin, ettei vastausprosentti ole välttämättä kovinkaan suuri, joten päätimme arpoa kaikkien vastanneiden kesken kolme kappaletta 50 euron lahjakorttia Vaasan Prismaan. Sellaisen *porkkanan* asettaminen ajateltiin kannustavan ihmisiä vastaamaan. Arvontakupongin vastaajat saivat palauttaa yhdessä kyselylomakkeen kanssa ja ne eroteltiin toisistaan heti kuoren avaamisen jälkeen, jotta vastaajien anonymiteetti säilyisi.

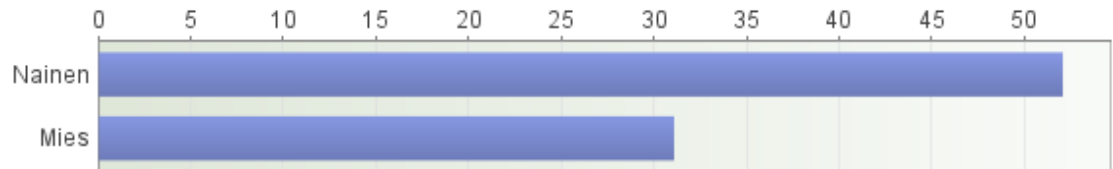
Kyselyt palautuivat paperisena ja vastaukset syötettiin Webropoliin. Webropol valittiin siitä syystä, että se oli tutkimuksen toteuttajalle ennestään jo tuttu työkalu. Aukkaille oli paperisessa versiossa annettu myös mahdollisuus antaa sanallista palautetta melkein joka kysymyksestä, jotka käsiteltiin erikseen ja yksitellen. Syy siihen, että miksi kysely toteutettiin paperisena, oli se, että monella asukkaalla ei ole tietokonetta sekä vanhukset eivät välttämättä lähtisi nettiin kyselyä täyttämään.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

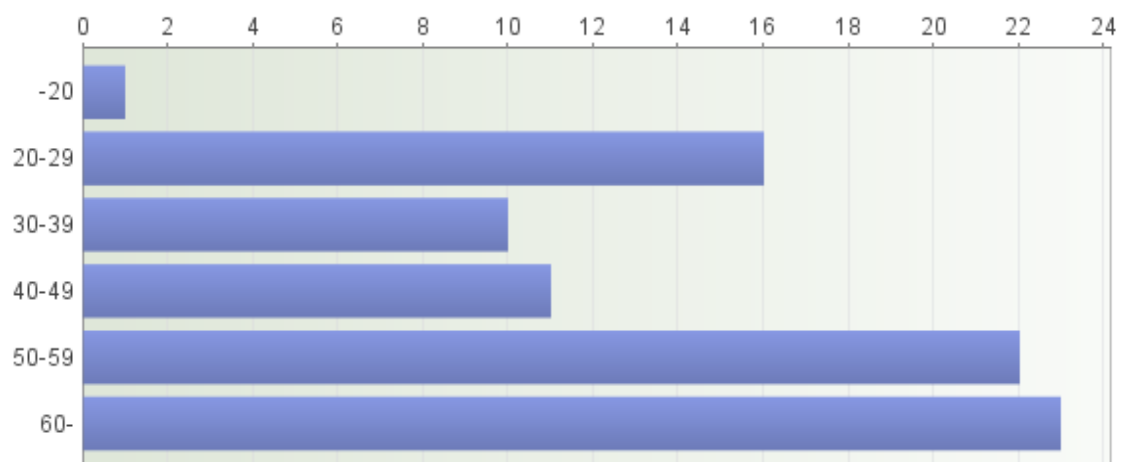
Kyselylomake lähetettiin 179: le asukkaalle ja lomakkeita saatiin takaisin 83 kappaletta. Vastausprosentti oli näin 30,6. Jokainen vastaaja ei ollut vastannut jokaiseen kysymyksen. Taustatietoihin jokainen vastaaja oli kuitenkin vastannut.

5.1 Vastaajien taustatiedot

Naiset olivat hieman aktiivisempia vastaajia. Kuviosta yksi nähdään, että vastaajista naisia oli 52 ja miehiä 31. Ikäjakama vaihteli alta kahdestakymmenestä aina yli kuusikymmentävuotiaisiin saakka. Niin kuin kuviosta kaksi voidaan lukea, että suurin osa vastanneista oli hieman vanhempia. Vastanneista yli viisikymppisiä tai sitä vanhempia oli 45 kappaletta, eli yli puolet vastanneista. Yksi vastaajista oli kaksikymmentävuotias tai nuorempi, 20 -29 -vuotiaita oli 16 henkilöä, 30 – 39-vuotiaita oli 10 henkilöä ja 40 - 49-vuotiaita 11 henkilöä.

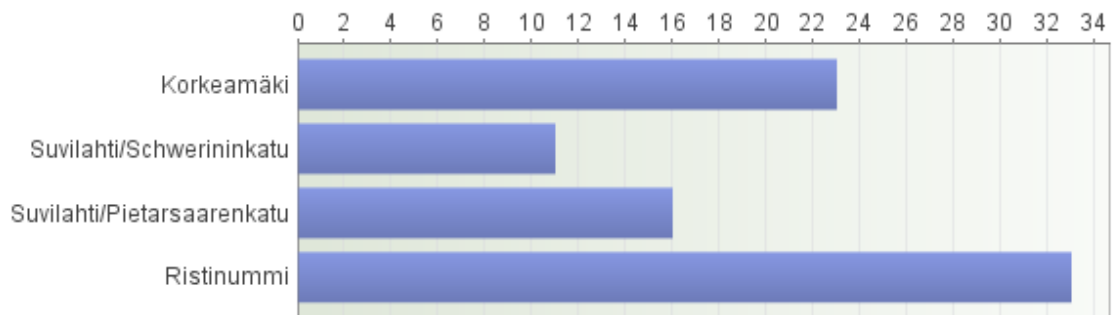


Kuvio 1. Vastaajien sukupuoli.



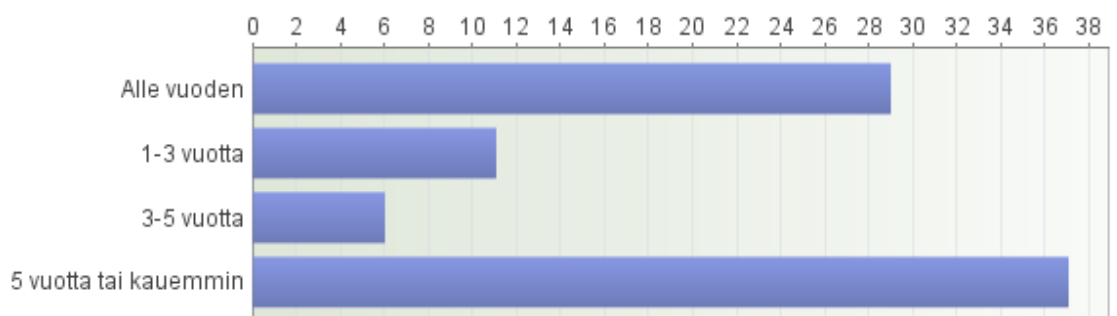
Kuvio 2. Vastaajien ikä.

Kuviosta kolme ilmenee vastaajien asumispaikka. Suurin osa vastanneista asuu Ristinummella, eli 33 vastanneista. Se olikin odotettavissa, koska se on yrityksen suurin kiinteistö, jossa asuu eniten asukkaita. Seuraavaksi innokkaimpia vastaajia tuli Korkeamäeltä, 23 kappaletta ja jossa on kaksi pienempää kiinteistöä. Pietarsaarenkadulta, jossa myös on kaksi pienempää kiinteistöä, tuli vastauksia 16 kappaletta. Schwerininkadulta vastauksia saatiin 11 kappaletta.



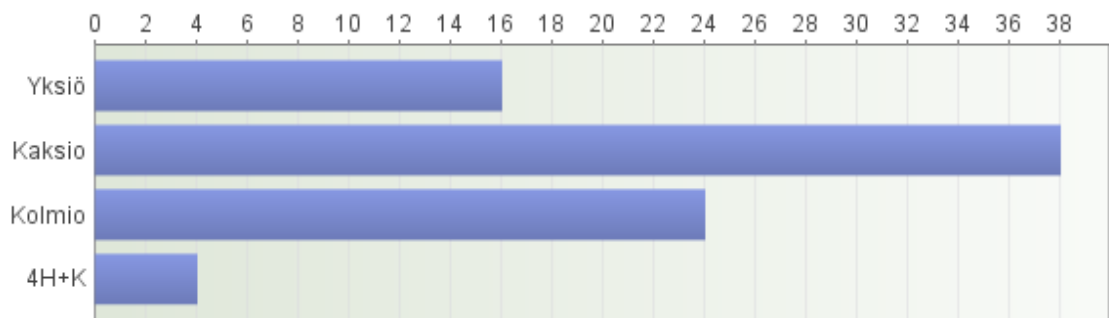
Kuvio 3. Vastaajien kaupunginosa.

Vastaajien asumisvuodet ilmenevät kuviosta neljä. Suurin osa vastanneista, 37 henkilöä, ovat asuneet kyseisellä vuokranantajalla kauemmin kuin viisi vuotta. 29 henkilöä ilmoitti asuneensa vasta alle vuoden, joista suurin osa on Karhuntie 5:n asukkaat, jotka muuttivat asuntoihinsa vasta vuoden 2011 puolella välissä. Yhdestä kolmeen vuotta asuneita oli vastanneista 11 henkilöä ja kolmesta viiteen vuotta asuneita oli 6 vastaajaa.



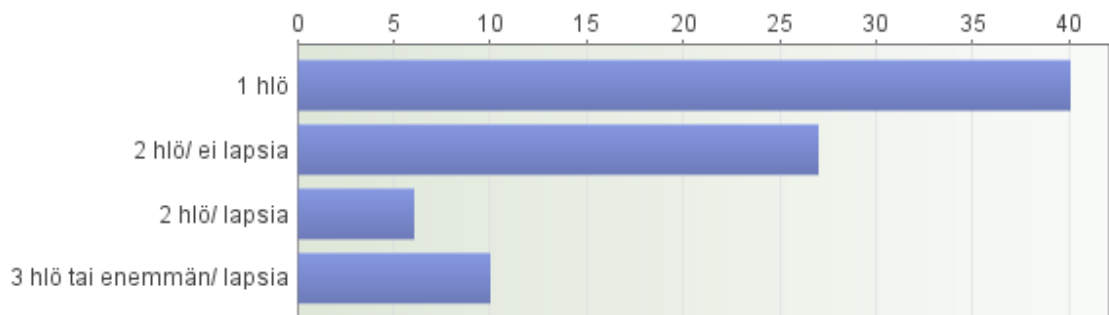
Kuvio 4. Kauanko vastaajat ovat asuneet kiinteistössä?

Tutkimuksessa haluttiin myös selvittää vastaajan asunnon koko, joka selviää kuviosta viisi. Suurin osa vastanneista, 38 vastaajaa, asuu kaksiossa, seuraavaksi eniten vastanneista, eli 24 henkilöä, asuu kolmiossa. Yksiössä asuvia vastanneista oli 16. Neljä huonetta ja keittiössä vastanneista asuu vain neljä kappaletta, mutta tämänkokoisia asuntoja kiinteistöissä onkin vähiten.



Kuvio 5. Vastaajien asunnon koko.

Myös perheen kokoa haluttiin kysyä. Kuviosta kuusi ilmenee, että 40 vastaajista asuu asunnossa yksin, pariskuntia oli 27 kappaletta, yksinhuoltajia (2 henkilöä/lapsia) oli 6 kappaletta ja perheitä 10 kappaletta.



Kuvio 6. Vastaajien perheen koko.

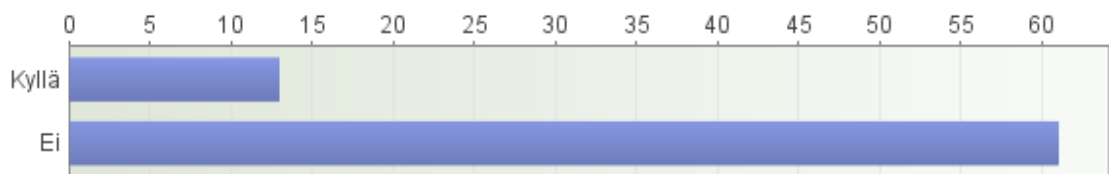
5.2 Tyytyväisyys asiakaspalveluun

Kuviosta seitsemän nähdään 82 vastanneiden antamat yleisarvosanat asteikolla 0 - 5 asuinalueelleen sekä kiinteistölle. Asuinalue yleisesti sai keskiarvosanan 4,24, asuinalueen rauhallisuus 4,13 ja asuinalueen muut palvelut 3,66. Vastanneiden

arvosana kiinteistön ulkoiselle viihtyvyydelle oli 3,85 ja piha-alue ja sen varusteet saivat arvosanan 3,89. Kun kysyttiin asuinalueen vaihtohalukkuutta, kuviosta kahdeksan ilmenee, ettei 61 henkilöä vaihtaisi asuinaluettaan, kun taas 13 henkilöä haluaisi muuttaa toiselle asuinalueelle.

		0	1	2	3	4	5	YHT:	KA.
Tyytyväisyys asuinalueeseen		0	0	1	13	33	35	82	4,24
Tyytyväisyys asuinalueen rauhallisuuteen		0	1	2	17	27	35	82	4,13
Tyytyväisyys asuinalueen muihin palveluihin		2	1	4	28	29	19	83	3,66
Tyytyväisyys kiinteistön ulkoiseen viihtyvyyteen		0	1	4	22	34	21	82	3,85
Tyytyväisyys piha-alueeseen ja sen varusteisiin		1	1	3	19	35	23	82	3,89

Kuvio 7. Vastaajien tyytyväisyys asuinalueeseen ja kiinteistöön.

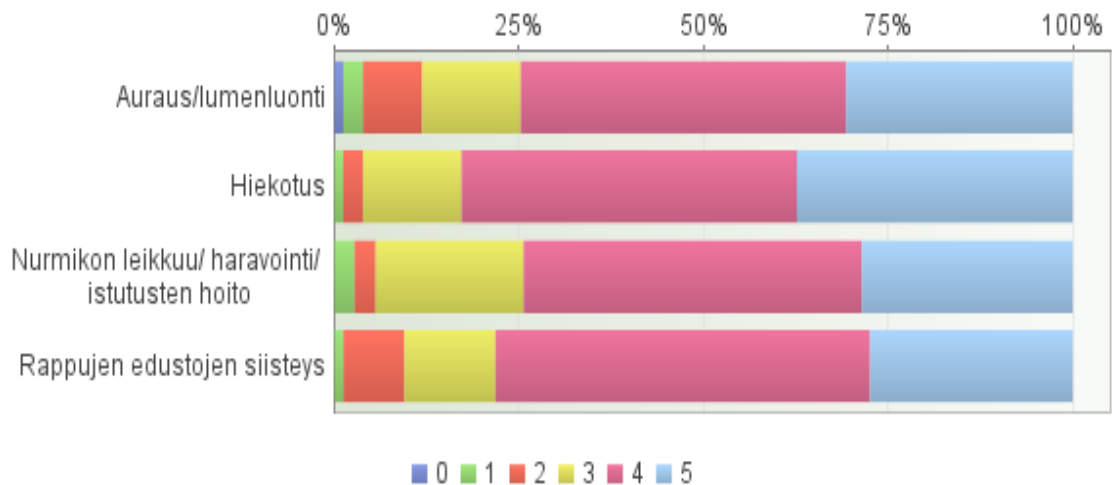


Kuvio 8. Asuinalueen vaihtohalukkuus

Yrityksen alihankkijoihin kuuluu kiinteistön pihatyöt suorittava yhtiö, joten selvitetiin asiakkaiden tyytyväisyys sen palveluihin. Kuviosta yhdeksän selviää, että asteikolla 0 -5 auraus ja lumenluonti saivat yleisarvosanan 3,88 ja hiekoitus 4,15, kun vastanneita oli 75 henkilöä. Nurmikon leikkuu, haravointi ja istutusten hoito sai arvosanan 3,94, kun vastanneita oli 70 henkilöä ja rappujen edustojen siisteys arvosteltiin 3,95, kun vastaajia oli 73 henkilöä. Karhuntie 5:n asukkaat eivät olleet vastanneet jokaiseen, koska heillä ei kaikista palveluista ole vielä kokemusta. Sama asia on esitetty erilaisella kuviolla (kuvio 10).

Tyytyväisyys ulkoalueen hoitoon		0	1	2	3	4	5	YHT:	KA.
Auraus/lumenluonti		1	2	6	10	33	23	75	3,88
Hiekotus		0	1	2	10	34	28	75	4,15
Nurmikon leikkuu/haravointi/istutusten hoito		0	2	2	14	32	20	70	3,94
Rappujen edustojen siisteys		0	1	6	9	37	20	73	3,95

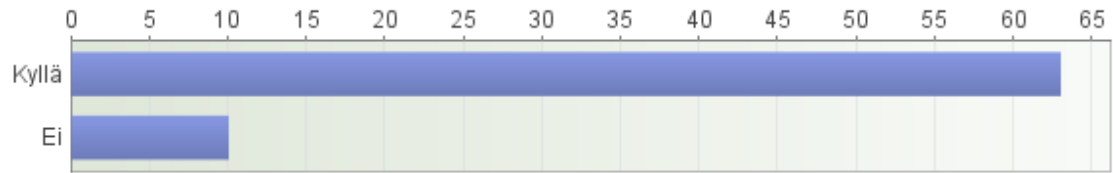
Kuvio 9. Vastaajien tyytyväisyys kiinteistön ulkoalueen hoitoon 1.



Kuvio 10. Vastaajien tyytyväisyys kiinteistön ulkoalueen hoitoon 2.

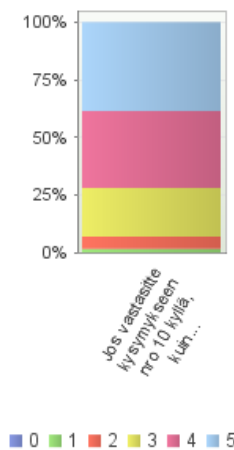
Vastaajille annettiin tilaisuus kommentoida vapaasti ulkoalueiden hoitoa. Kommentit löytyvät liitteestä neljä. Palautetta tuli laidasta laitaan. Suurin valituksen kohde oli lumenluonti talvisin. Siihen oli moni vastaaja tyytymätön. Silti muutama kehukin tuli. Suurin osa sanallisista palautteista oli kuitenkin negatiivista.

Asukkailta kysyttiin, että onko heidän asuntoaan remontoitu ja kuviosta kymmenen ilmenee, että 63 vastaajan asuntoa on remontoitu ja 10 henkilön ei. Niiltä, jotka olivat siihen kysymykseen vastanneet myöntävästi, kysyttiin myös tyytyväisyyttä remontin lopputulokseen, joka ilmenee kuviosta 11.



Kuvio 11. Vastaajien asunnon remontointi.

Jos vastaaja oli vastannut kyllä kysymykseen, että onko hänen asuntoaan remontoitu, sai hän antaa arvosanan remontin lopputulokselle. Kuviosta 11 selviää, että suurin osa oli antanut arvosanan neljä tai viisi. Arvosanaa nolla tai yksi ei annettu ollenkaan, mutta arvosanan kolme oli antanut noin 20 prosenttia vastaajista.

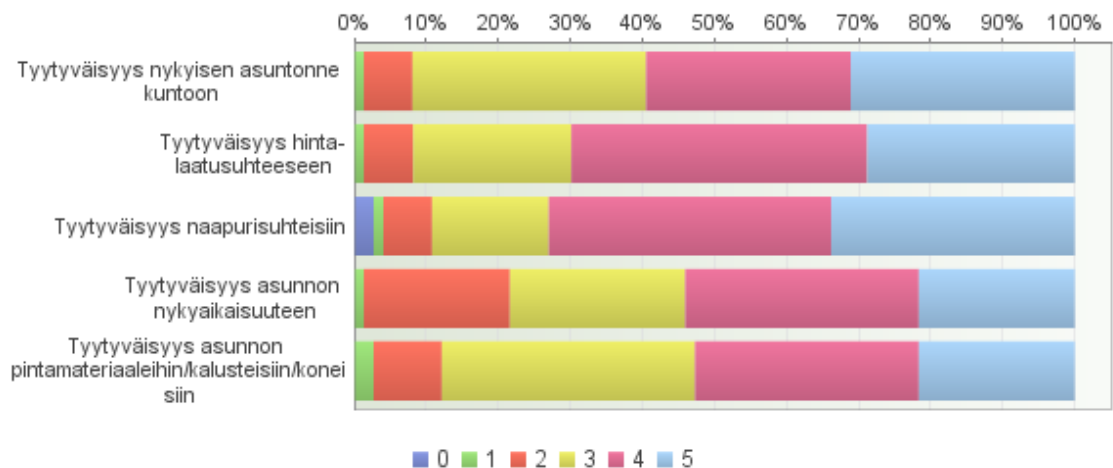


Kuvio 12. Vastaajien tyytyväisyys remontin lopputulokseen.

Kuviosta 12 voidaan lukea vastanneiden tyytyväisyys omaan asuntoonsa. Asunnon kunto sai tasaväkisesti arvosanoja kolme, neljä ja viisi. Yksi vastaaja antoi arvosanan yksi ja muutama antoi arvosanan kaksi. Hinta-laatusuhde sai myös tasaisesti arvosanaa kolme, neljä tai viisi ja samoin yksi ykkösen ja muutama kakkonen. Asunnon nykyaikaisuus sai tasaisesti arvosanaa kakkosesta vitoseen sekä yhden ykkösen. Pintamateriaalit, kiinteät kalusteet ja koneet saivat eniten arvosanaa kolme. Seuraavaksi eniten annettiin arvosanaa neljä ja viisi. Lisäksi annettiin pari arvosanaa yksi ja muutama arvosanaa kaksi.

Tyytyväisyyttä naapurisuhteisiin kysyttiin myös tässä kohdassa, koska teorian pohjalta huomattiin, että se on tärkeä asia asukkaan viihtymisessä. Kuviosta 12 selvi-

ää myös se, että vastaajat olivat keskimääräistä tyytyväisempiä naapurisuhteisiin. Eniten annettiin arvosanaa neljä, seuraavaksi arvosanaa viisi ja kolmanneksi arvosanaa kolme. Arvosanan nolla, eli erittäin tyytymätön, antoi kaksi vastaajaa. Lisäksi annettiin yksi arvosana yksi ja muutama arvosana kaksi.

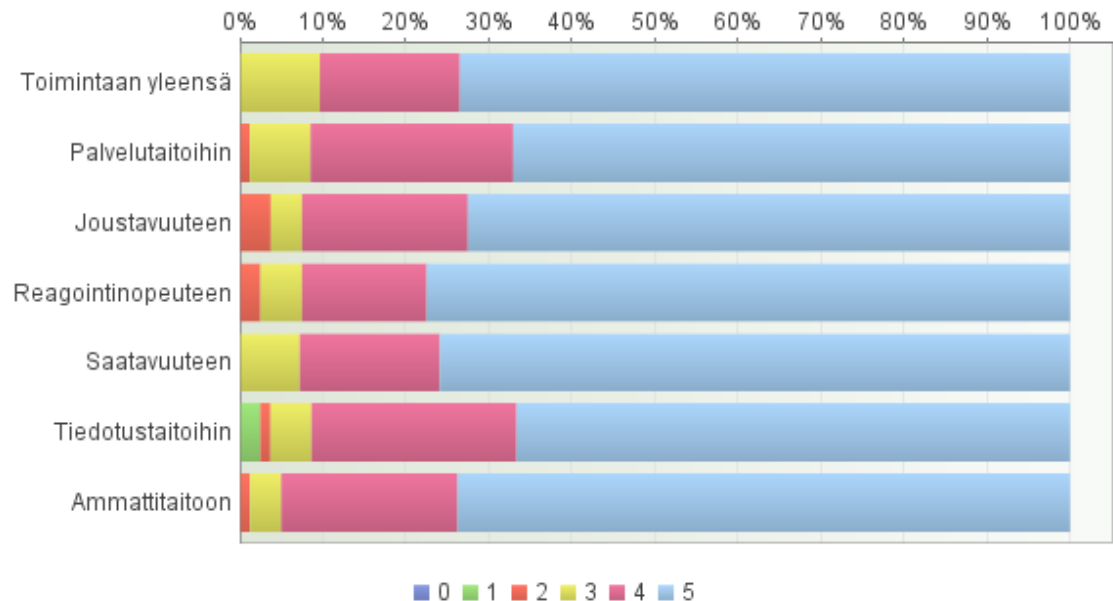


Kuvio 13. Vastaajien tyytyväisyys asuntoihin.

Yksi tärkeimmistä kysymyksistä liittyy isännöitsijän sekä hänen alaistensa toimintaan. Vastaajat arvioivat isännöitsijän palvelutaitoja asteikolla 0 -5 (0=tyytymätön, 5=täysin tyytyväinen). Kuvioista 13 selviää, että isännöitsijän yleinen toiminta sai arvosanan 4,64, palvelutaidot 4,57, joustavuus 4,61, reagointinopeus 4,68, saatavuus 4,69, tiedotustaidot 4,52 ja ammattitaito 4,68. Niistä voidaan laskea yleisarvosana isännöitsijälle, joka on 4,63. Vastaajia näihin oli vaihtelevasti, 80 - 83 henkilöä. Sama kuvio on esitetty kuviossa 15 eri tavalla.

Tyytyväisyys isännöitsijän	0	1	2	3	4	5	YHT:	KA.
Toimintaan yleensä	0	0	0	8	14	61	83	4,64
Palvelutaitoihin	0	0	1	6	20	55	82	4,57
Joustavuuteen	0	0	3	3	16	58	80	4,61
Reagointinopeuteen	0	0	2	4	12	62	80	4,68
Saatavuuteen	0	0	0	6	14	63	83	4,69
Tiedotustaitoihin	0	2	1	4	20	54	81	4,52
Ammattitaitoon	0	0	1	3	17	59	80	4,68

Kuvio 14. Vastaajien tyytyväisyys isännöitsijään 1.



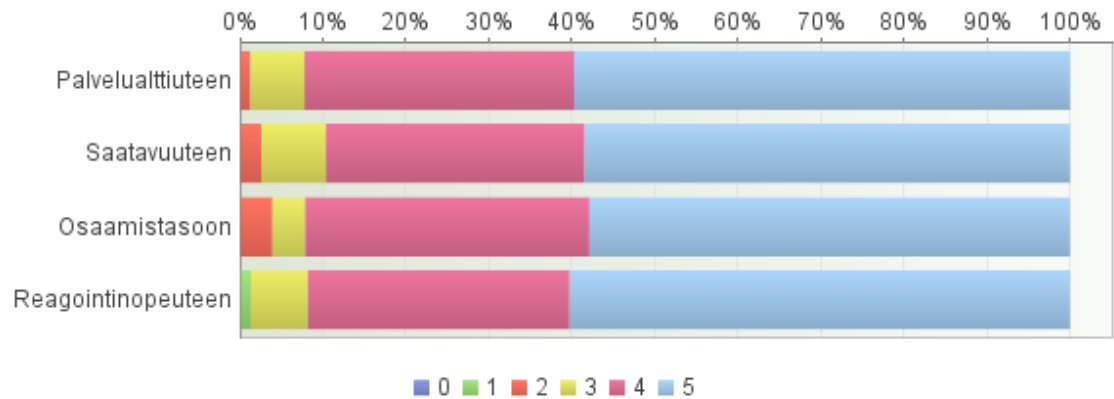
Kuvio 15. Vastaajien tyytyväisyys isännöitsijään 2.

Vastaajille annettiin mahdollisuus antaa sanallinen kommentti isännöitsijästä. Hän sai paljon kehuja ammattitaidostaan, ihmisläheisyydestään ja asiallisuudesta. Suurin osa palautteista oli erittäin positiivisia, vaikka pari moitetta isännöitsijä sai tiedotustaidoistaan. Kommentit löytyvät liitteestä viisi.

Isännöitsijän alaisena toimii talonmies ja häntä arvosteltiin asteikolla 0 -5 (0=tyytymätön, 5=täysin tyytyväinen. Kuviosta 14 selviää, että talonmiehen palveluallttius sai arvosanan 4,51 (vastanneita 77 henkilöä), tyytyväisyys hänen saatavuuteen 4,45 (vastanneita 77 henkilöä), osaamistaso 4,46 (vastanneita 76 henkilöä) ja reagointinopeus 4,49 (vastanneita 73 henkilöä). Lisäksi kysyttiin asukkaiden mielipidettä siihen, tarvitaanko talonmiehiä enemmän kuin yksi.

Tyytyväisyys talonmiehen		0	1	2	3	4	5	YHT:	KA.
Palveluallttiuteen		0	0	1	5	25	46	77	4,51
Saatavuuteen		0	0	2	6	24	45	77	4,45
Osaamistasoon		0	0	3	3	26	44	76	4,46
Reagointinopeuteen		0	1	0	5	23	44	73	4,49

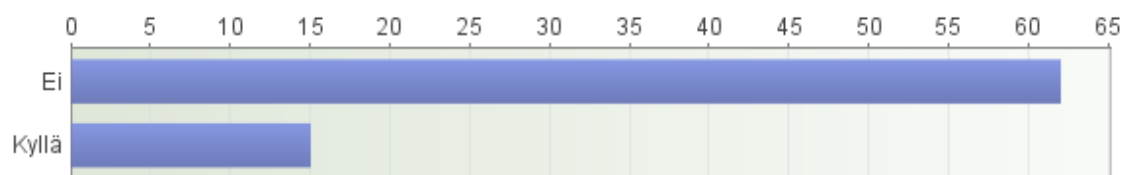
Kuvio 16. Vastaajien tyytyväisyys talonmieheen 1.



Kuvio 17. Vastaajien tyytyväisyys talonmieheen 2.

Kommentit talonmiehestä löytyvät liitteestä kuusi. Hän sai erittäin hyvää ja kannustavaa palautetta ja asukkaat pitivät häntä tärkeänä henkilönä. Talonmiestä voi asukkaiden mielestä kuvailla sanoilla ystävällinen, mukava, paras, nopea ja ammattitaitoinen. Muutama hieman negatiivinen palaute ei johdu talonmiehestä itsestään, vaan sellaisista asioista, joille hän itse ei voi mitään (esimerkiksi että hänen pitäisi asua lähempänä).

Kuviosta 15 nähdään, että suurin osa, eli 62 vastaajaa 77:stä on sitä mieltä, että yksi talonmies riittää. 15 henkilöä oli sitä mieltä, että tarvetta olisi toiselle talonmiehelle.



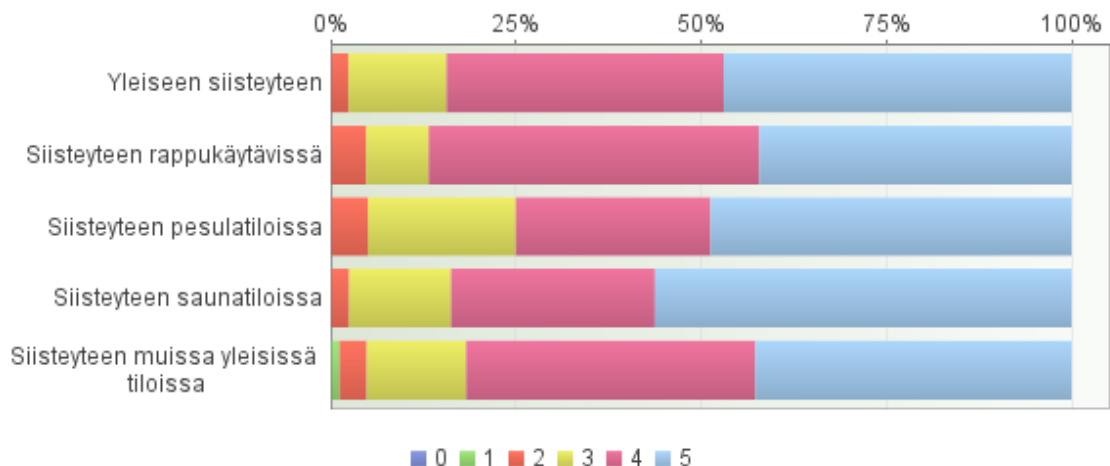
Kuvio 18. Vastaajien tarve talonmiehien määrään.

Siivooja on myös isännöitsijän suora alainen. Häntä arvosteltiin samalla asteikolla, 0-5 (0=tyytymätön, 5=täysin tyytyväinen) ja tulokset selviää kuviosta 16. Yleinen siisteys sai arvosanan 4,29 (vastanneita 83 henkilöä), siisteys rappukäytävissä 4,24 (vastanneita 83 henkilöä), siisteys pesulatioissa 4,19 (vastanneita 80 henki-

löö), siisteys saunatiloissa 4,38 (vastanneita 80 henkilöä) ja siisteys muissa yleisissä tiloissa, kuten kuntosalit ja tilaussauna, 4,18 (vastanneita 82 henkilöä).

Tyytyväisyys siivoukseen		0	1	2	3	4	5	YHT:	KA.
Yleiseen siisteyteen		0	0	2	11	31	39	83	4,29
Siisteyteen rappukäytävissä		0	0	4	7	37	35	83	4,24
Siisteyteen pesulatiloiissa		0	0	4	16	21	39	80	4,19
Siisteyteen saunatiloissa		0	0	2	11	22	45	80	4,38
Siisteyteen muissa yleisissä tiloissa		0	1	3	11	32	35	82	4,18

Kuvio 19. Vastaajien tyytyväisyys siivoojaan 1.

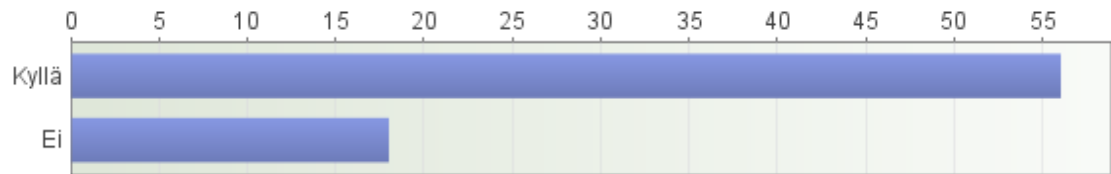


Kuvio 20. Vastaajien tyytyväisyys siivoojaan 2.

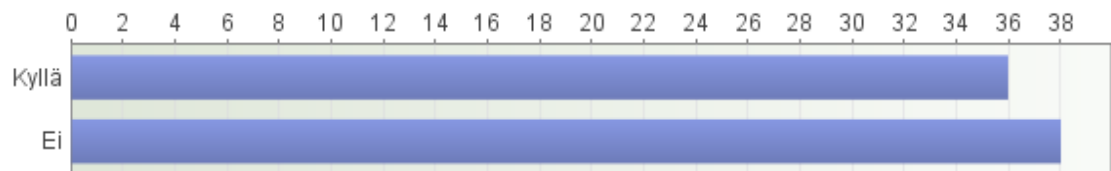
Kommentit siivoojasta vaihtelivat myös. Vastaajat olivat joko kommentoineet, että *ok* tai *jälki hyvää*, mutta tarkemmin he olivat antaneet negatiivista palautetta. Aukkaat valittivat rappukäytävistä tai pesulatiloiista, mutta kuitenkin myönsivät, että itse asukkaiden olisi syytä siivota myös jälkiänsä. Siivoojan työ onkin aika kiittämätöntä ja yksi vastaaja oli kiteyttänyt asian hyvin: ”siivous on ilmeisen hyvää, koska siihen ei kiinnitä mitään huomiota”. Sanalliset palautteet siivoojasta löytyvät liitteestä seitsemän.

Aukkaat olivat hyvin tietoisia yhtiön uusista kotisivuista. Kuviosta 17 huomataan, että 56 vastanneista tiesivät kotisivujen olemassaolon ja 18 henkilö ei tiennyt. Kuviosta 18 kuitenkin selviää, että vaikka he ovat siitä olleet tietoisia, eivät ole siellä

kuitenkaan vierailleet. 36 henkilöä vastanneista olivat sivuilla käyneet ja 38 ei. Yleisin kommentti siihen, miksei vastaaja kotisivuilla ollut vierailut, oli se, ettei hänellä ollut tietokonetta.



Kuvio 21. Vastaajien tietoisuus yhtiön kotisivuista.

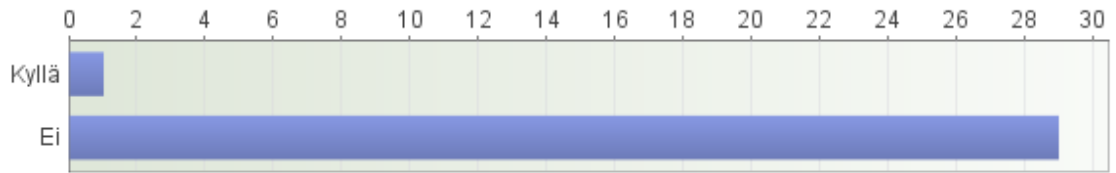


Kuvio 22. Ovatko vastaajat kotisivuilla vierailleet?

Yrityksen nettipohjainen vikailmoitusjärjestelmä, RyhtiWeb on ollut käytössä jo pitkään, ja vastanneista 45 ei tiennyt koko järjestelmän olemassaolosta. RyhtiWebin tunsi 28 henkilöä vastanneista, joka selviää kuviosta 19. Kuviosta 20 selviää, ettei järjestelmää ole juurikaan käytetty, vaikka siitä on tiedetty. Vastanneista 1 oli järjestelmää käyttänyt ja 29 ei. Kuvion 20 tulokset ovat vain niiltä henkilöiltä, jotka olivat vastanneet myönteisesti kysymykseen, että tietävätkö he RyhtiWebin olevan heidän käytössään. Kysyttiin myös sitä, että jos RyhtiWebin olemassa olo tiedettiin, miksei sitä ole käytetty. Vastaus oli siinä järjestäen, että on helpompi soittaa suoraan isännöitsijälle.



Kuvio 23. Vastaajien tietoisuus RyhtiWebistä.

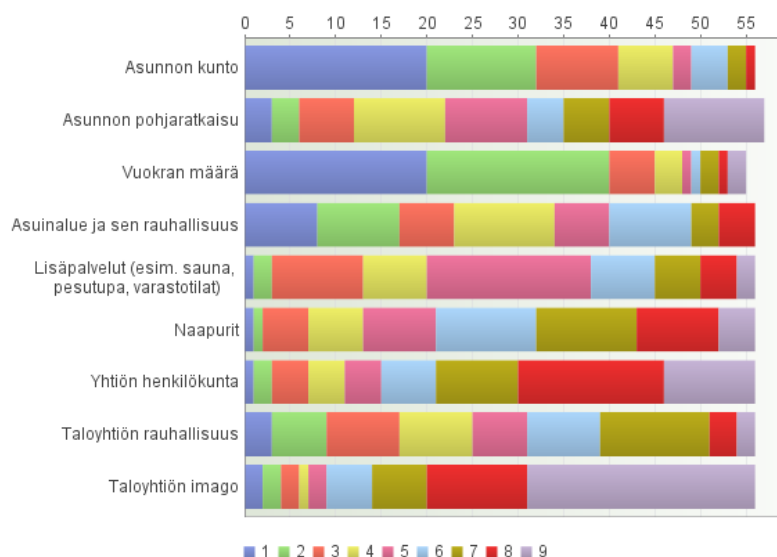


Kuvio 24. Ovatko vastaajat RyhtiWebiä käyttäneet?

Asukkaiden haluttiin laittavan asumisessaan tärkeysjärjestykseen merkittävämmät asiat (1=tärkein, 9=vähiten tärkeä). Tämä kysymys koettiin ilmeisesti vaikeaksi, koska vastanneita oli 55-57 henkilöä. Mitä pienemmät keskiarvoluvun ominaisuus sai, sen tärkeämpi asia oli asukkaille. Kuviosta 21 selviää, että tärkeimmäksi asiaksi vastanneet katsoivat vuokran määrän, joka sai keskiarvon 2,51 (vastanneita 55 henkilöä). Seuraavaksi tärkein oli asunnon kunto keskiarvolla 2,7 (vastanneita 56 henkilöä). Asuinalue ja sen rauhallisuus sai keskiarvon 4,02 (vastanneita 56 henkilöä) ja taloyhtiön rauhallisuus 4,91 (vastanneita 56 henkilöä). Tasan viiden keskiarvon sai lisäpalvelut (sauna, pesutilat, varastotilat) (vastanneita 56 henkilöä). Asunnon pohjaratkaisu sai keskiarvon 5,58 (vastanneita 57 henkilöä), naapurit 5,95 (vastanneita 56 henkilöä), yhtiön henkilökunta 6,61 (vastanneita 56 henkilöä) ja vähiten tärkeäksi asiaksi katsottiin taloyhtiön imago, joka sai keskiarvon 7,34 (vastanneita 56 henkilöä). Samat asiat ovat esitelty hieman eri tavalla, joka ilmenee kuviosta 22.

Asumisessa tärkeimmät asiat tärkeysjärjestyksessä												
1= tärkein, 9= vähiten tärkeä												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	YHT:	KA.
Asumnon kunto		20	12	9	6	2	4	2	1	0	56	2,7
Asumnon pohjaratkaisu		3	3	6	10	9	4	5	6	11	57	5,58
Vuokran määrä		20	20	5	3	1	1	2	1	2	55	2,51
Asuinalue ja sen rauhallisuus		8	9	6	11	6	9	3	4	0	56	4,02
Lisäpalvelut(sauna, pesutupa, varastotilat)		1	2	10	7	18	7	5	4	2	56	5
Naapurit		1	1	5	6	8	11	11	9	4	56	5,95
Yhtiön henkilökunta		1	2	4	4	4	6	9	16	10	56	6,61
Taloyhtiön rauhallisuus		3	6	8	8	6	8	12	3	2	56	4,91
Taloyhtiön imago		2	2	2	1	2	5	6	11	25	56	7,34

Kuvio 25. Vastaajien tärkeimmät asiat asumisessa tärkeysjärjestyksessä 1.

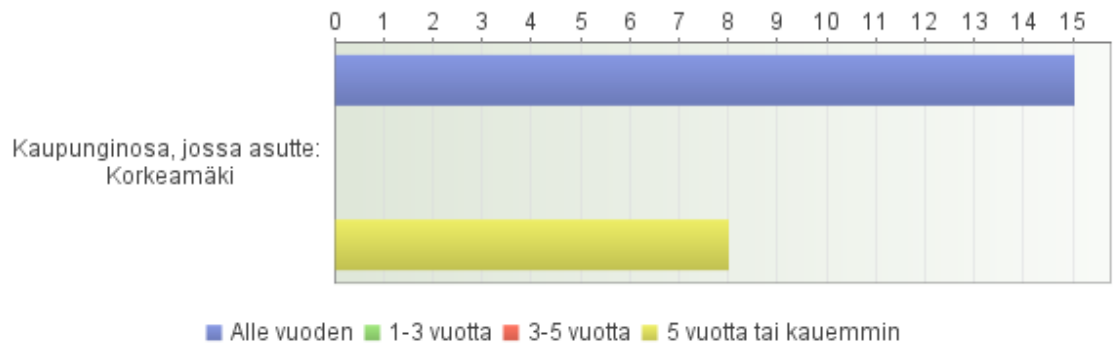


Kuvio 26. Vastaajien tärkeimmät asiat asumisessa tärkeysjärjestyksessä 2.

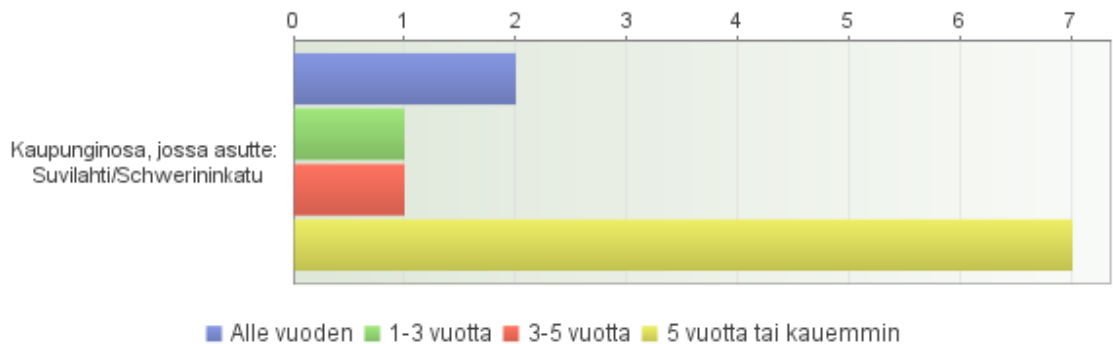
5.3 Taustamuuttujien vaikutus

Kuvioista 23-26 nähdään vastaajien asumisen kesto kyseisellä vuokranantajalla. Korkeamäellä suurin osa, 15 henkilöä, on asunut alle vuoden. Karhuntie 5:n putki-remontin jälkeen muuttaneet selittävät tämän asian. Viisi vuotta tai kauemmin asuneita oli vastaajista kahdeksan henkilöä. Schwerininkadulla viisi vuotta tai kau-

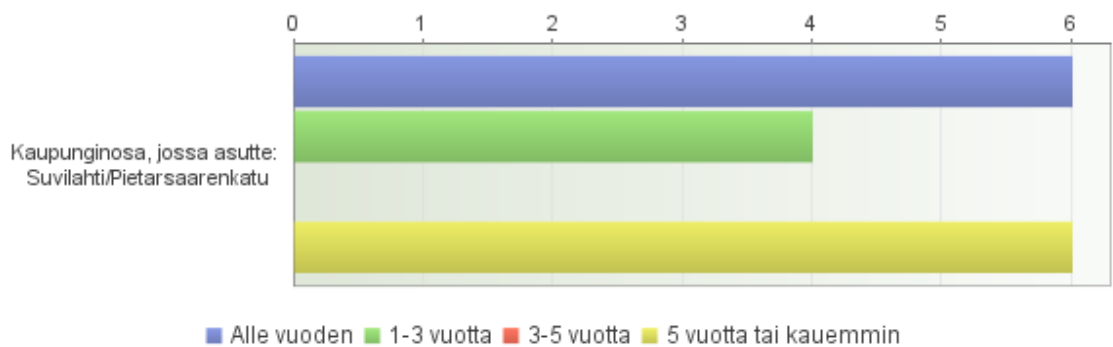
emmin asuneita oli seitsemän henkilöä, 3-5 vuotta asuneita yksi henkilö, 1-3 vuotta asuneita yksi henkilö ja alle vuoden asuneita kaksi henkilöä. Pietarsaarenkadulla alle vuoden asiakkaina olleita oli kuusi henkilöä, 1-3 vuotta neljä henkilöä ja viisi vuotta tai kauemmin kuusi henkilöä. Ristinummella kuusi vastaajista oli asunut alle vuoden, kuusi 1-3 vuotta, viisi 3-5 vuotta ja 16 vastaajaa yli viisi vuotta.



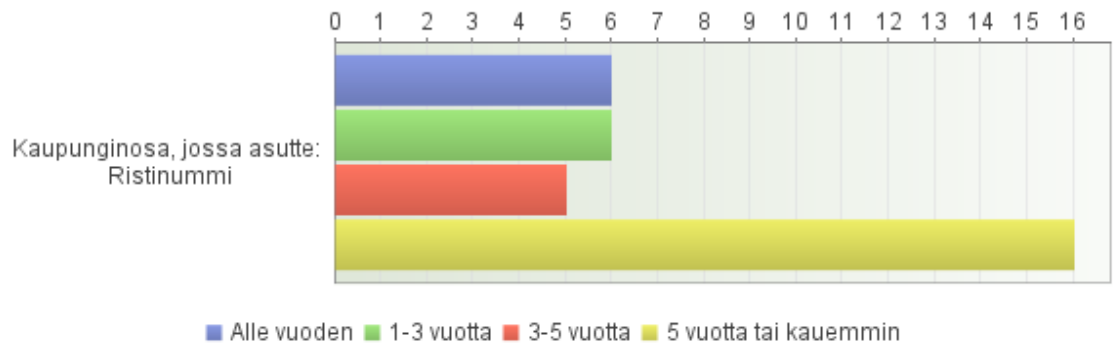
Kuvio 27. Vastaajien asumisaika Korkeamäellä.



Kuvio 28. Vastaajien asumisaika Schwerininkadulla.

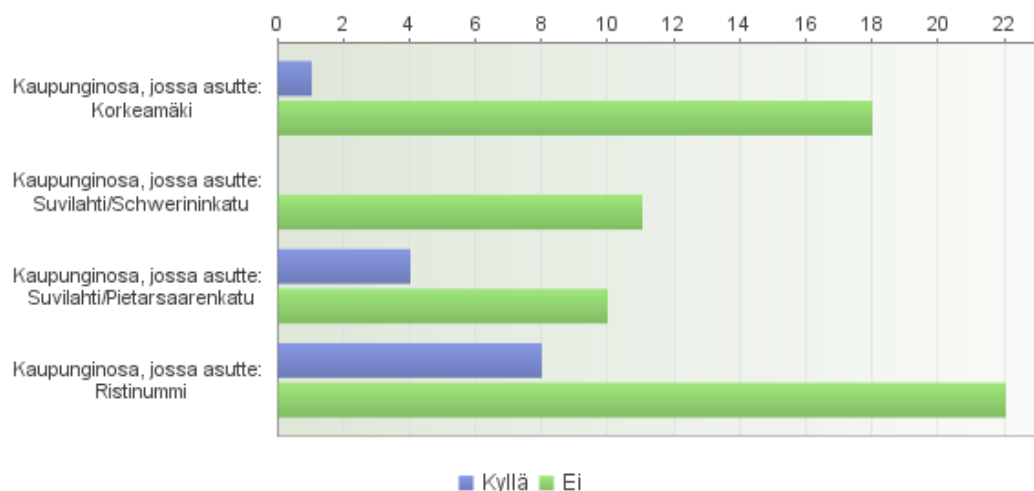


Kuvio 29. Vastaajien asumisaika Pietarsaarenkadulla.



Kuvio 30. Vastaajien asumisaika Ristinummella.

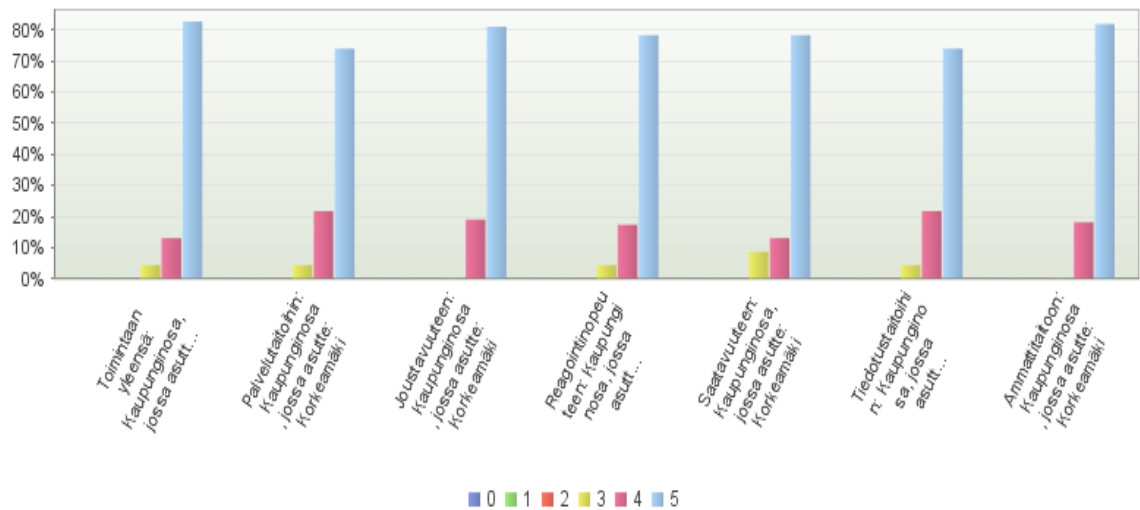
Kuviosta 27 saadaan selville asukkaiden asuinalueen vaihtohalukkuus kiinteistöittäin. Ristinummelta poishaluvia oli eniten eli kahdeksan henkilöä, Pietarsaarenkadulta 4 henkilöä ja Korkeamäeltä yksi henkilö. Schwerininkadulta ei halunnut kukaan vastaajista muuttaa pois.



Kuvio 31. Vastaajien asuinalueen vaihtohalukkuus kiinteistöittäin.

Tyytyväisyys isännöitsijän toimintaan eri kiinteistöissä selviää kuvioista 28-31. Tulokset olivat aika tasaisia. Suurin osa oli antanut isännöitsijälle arvosanan neljä tai viisi. Korkeamäellä muutaman arvosanan kolme isännöitsijä oli saanut yleisestä toiminnasta, palvelutaidoista, reagointinopeudesta, saatavuudesta ja tiedotustaidoista. Keskiarvoksi muodostui 4,75 asteikolla 0-5 (0=tyytymätön, 5=täysin tyytyväinen). Vastaajia oli Korkeamäeltä 23.

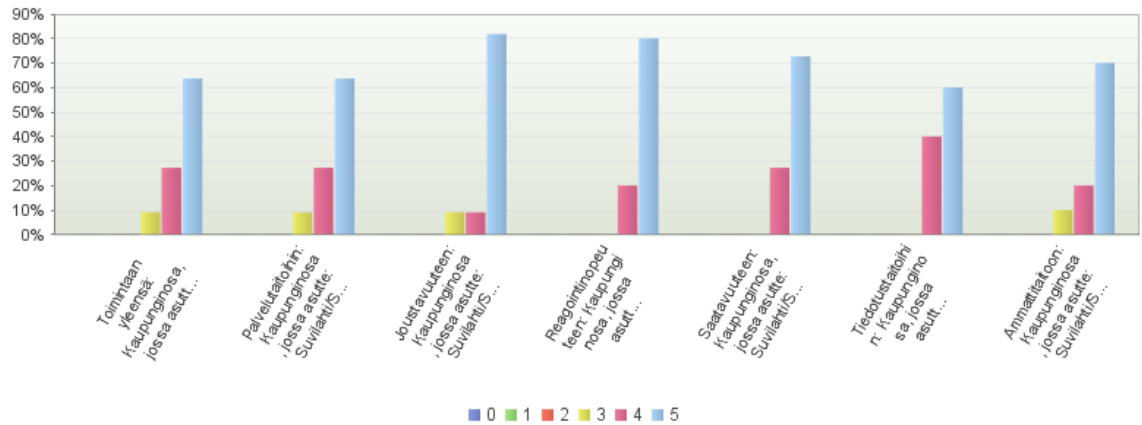
- arvosana 3 → 6 kpl
- arvosana 4 → 28 kpl
- arvosana 5 → 124 kpl



Kuvio 32. Tyytyväisyys isännöitsijän toimintaan Korkeamäellä.

Schwerininkadulla (kuvio 29) tilanne oli melkein sama. Muutaman arvosanan kolme isännöitsijä sai samoista asioista kuin Korkeamäeltä. Keskiarvoksi tuli 4,65 kun vastaajia oli 11 henkilöä.

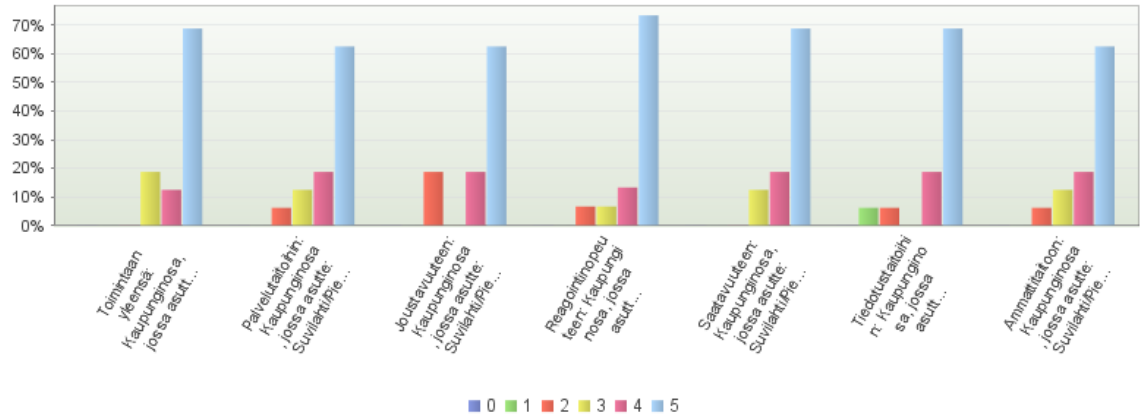
- arvosana 3 → 4 kpl
- arvosana 4 → 18 kpl
- arvosana 5 → 52 kpl



Kuvio 33. Tyytyväisyys isännöitsijän toimintaan Schwerininkadulla.

Pietarsaarenkadulla (kuvio 30) oli hieman enemmän hajontaa. Isännöitsijä sai kuitenkin eniten arvosanoja viisi, mutta ykkösen hän sai tiedotustaidoista. Myös arvosanaa kaksi annettiin joustavuudesta, reagointinopeudesta, tiedotustaidoista sekä ammattitaidosta. Kolmosia annettiin yleisestä toiminnasta, palvelutaidoista, reagointinopeudesta, saatavuudesta ja ammattitaidosta. Keskiarvoksi muodostui 4,42 kun vastaajia oli 16.

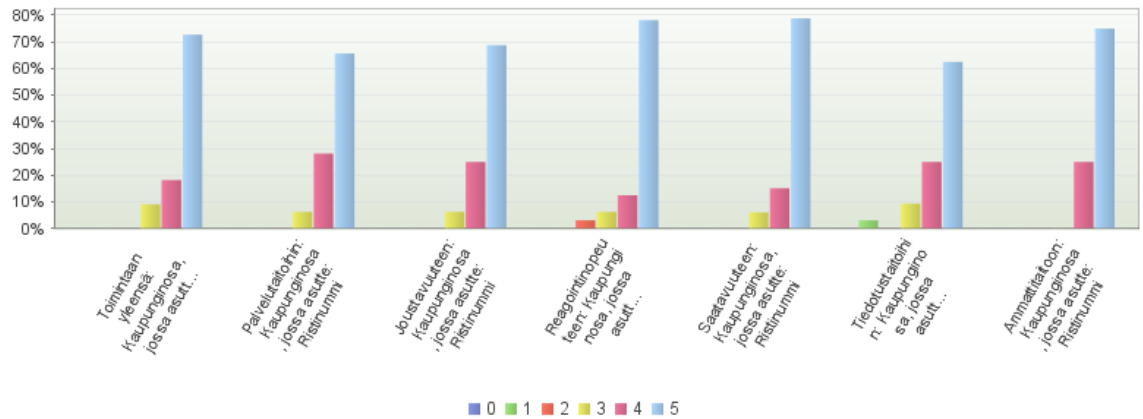
- arvosana 1 → 1 kpl
- arvosana 2 → 7 kpl
- arvosana 3 → 10 kpl
- arvosana 4 → 19 kpl
- arvosana 5 → 74 kpl



Kuvio 34. Tyytyväisyys isännöitsijän toimintaan Pietrasaarenkadulla.

Ristinumella (kuvio 31) annettiin myös arvosanoja yhdestä viiteen saakka. Suurin osa antoi arvosanan viisi, mutta silti ykköstä isännöitsijä sai tiedotustaidoista, kakkosta reagointinopeudesta ja kolmosta kaikista paitsi ammattitaidosta. Keskiarvoksi saatiin 4,63 vastaajia ollen 23 henkilöä.

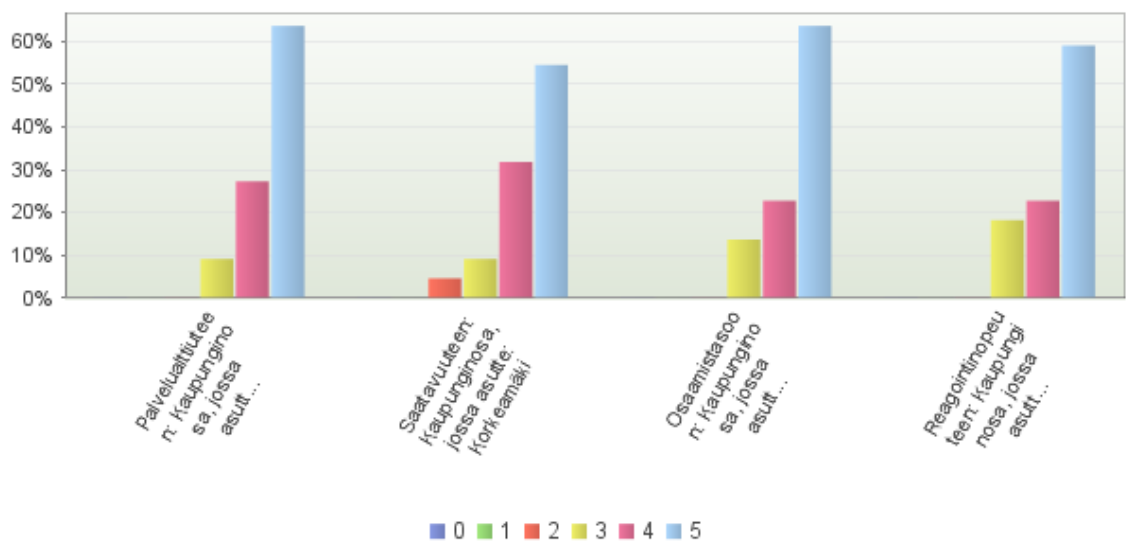
- arvosana 1 → 1 kpl
- arvosana 2 → 1 kpl
- arvosana 3 → 14 kpl
- arvosana 4 → 48 kpl
- arvosana 5 → 162 kpl



Kuvio 35. Tyytyväisyys isännöitsijän toimintaan Ristinummi.

Tyytyväisyyttä talonmieheen tarkasteltiin myös kiinteistöittäin. Kuviosta 32 selviää asiakkaiden arvosanat talonmiehelle Korkeamäellä. Yleisarvosanaksi tuli 4,45 kun vastaajia oli 22 henkilöä.

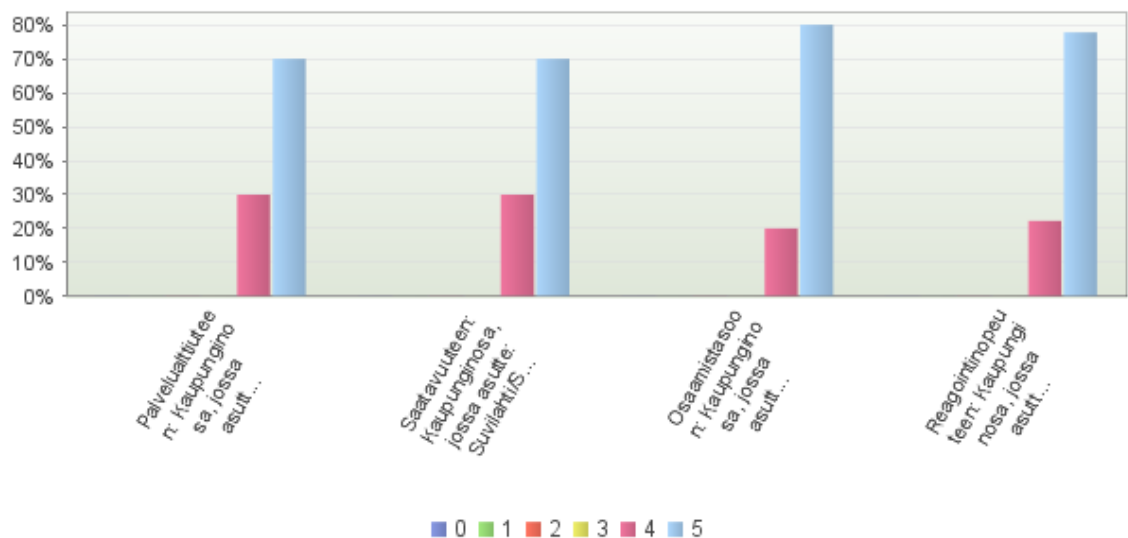
- arvosana 2 → 1 kpl
- arvosana 3 → 11 kpl
- arvosana 4 → 23 kpl
- arvosana 5 → 53 kpl



Kuvio 36. Tyytyväisyys talonmiehen toimintaan Korkeamäellä.

Tyytyväisyys Schwerininkadulla ilmenee kuviosta 33. Tässä kiinteistössä oli tyytyväisiä asiakkaita, koska yhtään arvosanaa kolme ei annettu. Keskiarvo oli 4,74 vastaajia ollessa 10 henkilöä.

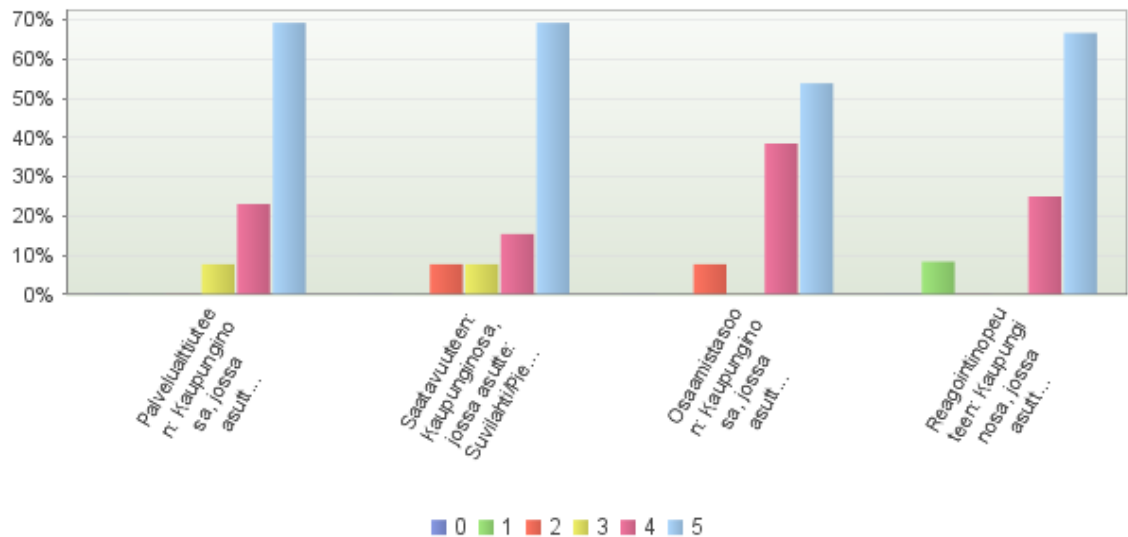
- arvosana 4 → 10 kpl
- arvosana 5 → 29 kpl



Kuvio 37. Tyytyväisyys talonmiehen toimintaan Schwerininkadulla.

Ei-niin-tyytyväisiä talonmieheen oltiin Pietarsaarenkadulla (kuvio 34). Arvosanan yksi sai hän reagointinopeudesta ja arvosanaa kaksi saatavuudesta sekä osanmistasosta. Keskiarvo oli 4,47 vastaajia ollessa 13 henkilöä.

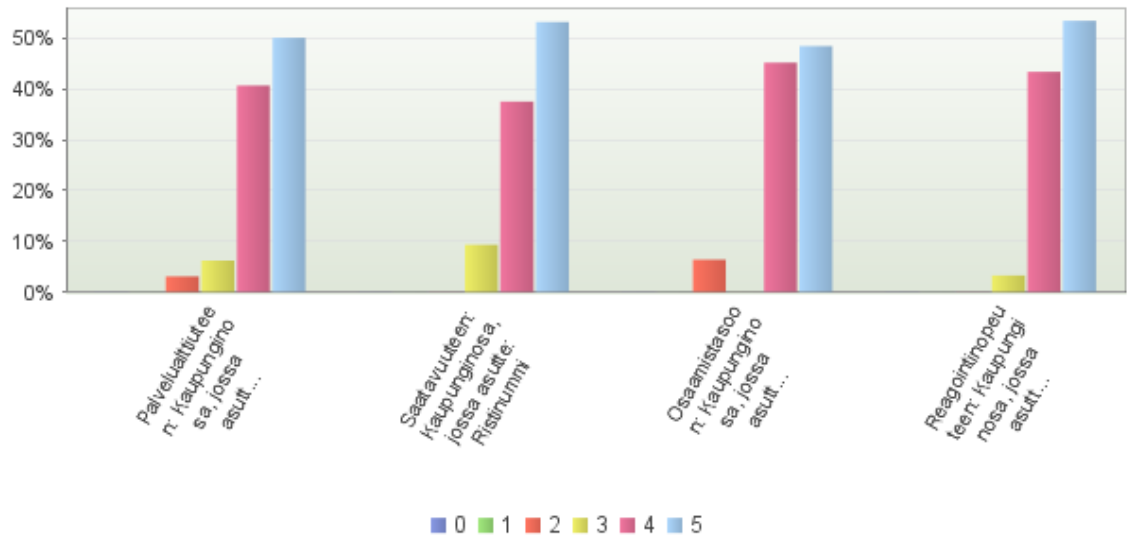
- arvosana 1 → 1 kpl
- arvosana 2 → 2 kpl
- arvosana 3 → 2 kpl
- arvosana 4 → 13 kpl
- arvosana 5 → 33 kpl



Kuvio 38. Tyytyväisyys talonmiehen toimintaan Pietarsaarenkadulla.

Keskiarvoltaan huonoimman arvosanan talonmies sai Ristinummelta, joka oli 4,42 (kuvio 35). Arvosanaa kaksi sai hän palvelualltiudesta ja osaamistasosta, sekä arvosanaa kolme hän sai palvelualltiudesta, saatavuudesta ja reagointinopeudesta. Vastaajia oli 31 henkilöä.

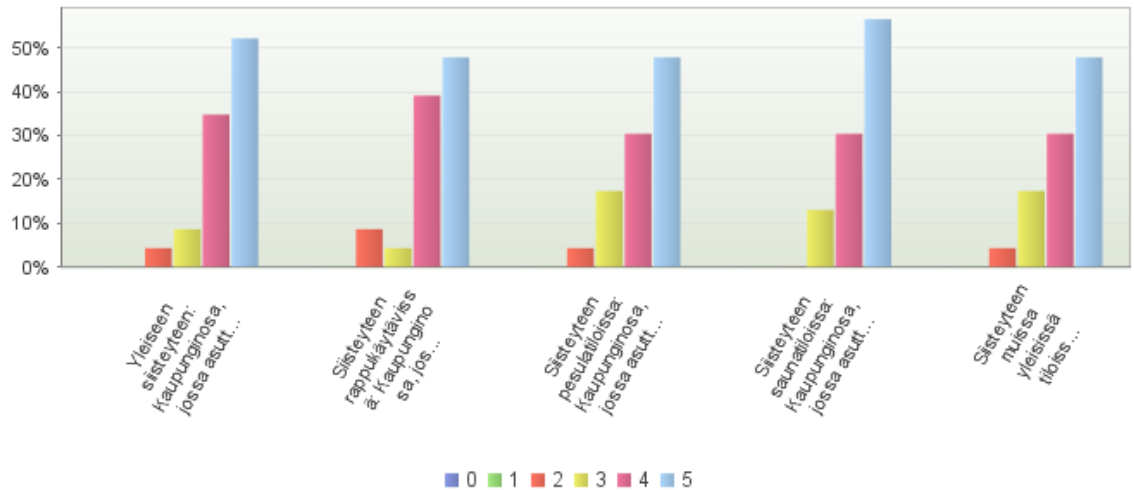
- arvosana 2 → 3 kpl
- arvosana 3 → 6 kpl
- arvosana 4 → 52 kpl
- arvosana 5 → 64 kpl



Kuvio 39. Tyytyväisyys talonmiehen toimintaan Ristinummella.

Tyytyväisyyttä siivojaan haluttiin tietää myös kiinteistöittäin. Kuviosta 36 selviää että Korkeamäellä arvosanoja tuli kakkosesta vitoseen. Suurin osa oli arvosanaa neljä tai viisi. Arvosanaa kaksi siivooja sai yleisestä siisteydestä, rappukäytävien siisteydestä, pesulatilojen siisteydestä ja muiden tilojen siisteydestä. Arvosanaa kolme sai hän kaikista edellisistä ja lisäksi myös saunatilojen siisteydestä. Keskiarvoksi muodostui 4,3 kun vastaajia oli 23.

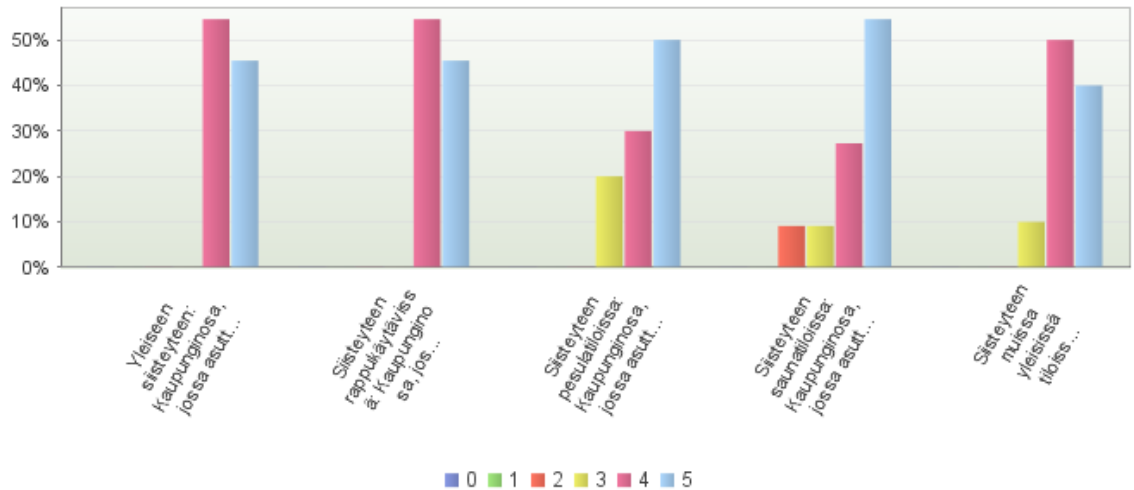
- arvosana 2 → 5 kpl
- arvosana 3 → 14 kpl
- arvosana 4 → 38 kpl
- arvosana 5 → 58 kpl



Kuvio 40. Tyytyväisyys siivoajan toimintaan Korkeamäellä.

Vähemmän hajontaa arvosanoissa oli Schwerininkadulla. Kuviosta 37 huomataan, että yleinen siisteys ja rappukäytävien siisteys sai arvosanaa neljä tai viisi. Pesutilojen ja muiden tilojen siisteys saivat arvosanaa kolme, neljä tai viisi, joista neljä ja viisi olivat kuitenkin hallitsevimpia. Saunatilojen siisteys sai näiden arvosanojen lisäksi myös yhden kakkosen. Keskiarvo oli 4,36 kun vastaajia oli 11.

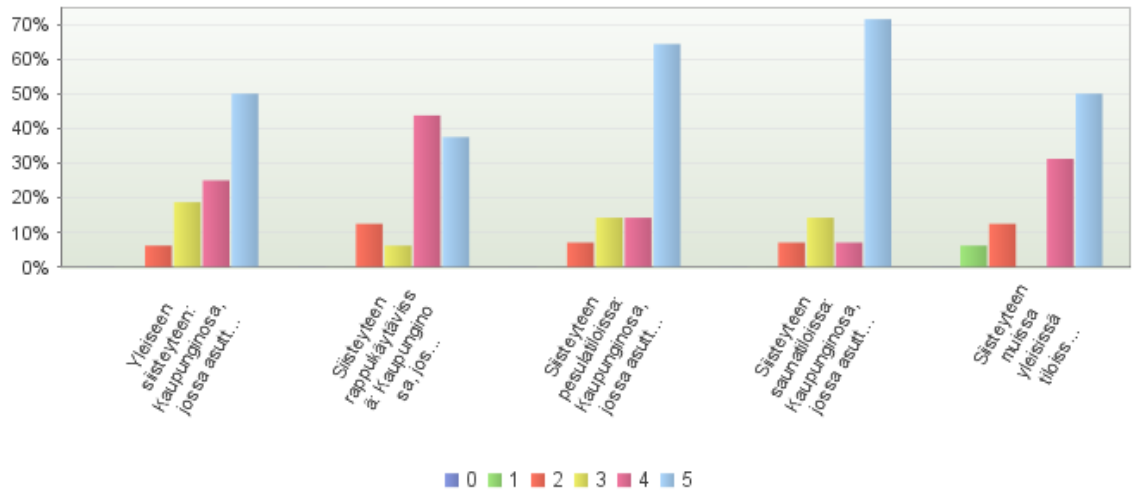
- arvosana 2 → 1 kpl
- arvosana 3 → 4 kpl
- arvosana 4 → 23 kpl
- arvosana 5 → 25 kpl



Kuvio 41. Tyytyväisyys siivoajan toimintaan Schwerininkadulla.

Pietarsaarenkadulla tyytyväisyys vaihteli (kuvio 38). Yleinen siisteys sai arvosanoja kakkosesta vitoseen, vitosen ollessa kuitenkin hallitseva Rappukäytävien siisteys sai samoja arvosanoja, kuitenkin nelonen oli hallitseva. Pesutilojen ja saunatilojen siisteydessä vitonen hallitsi ja muiden tilojen siisteys sai jopa yhden ykkösen. Keskiarvoksi tuli 4,21 vastaajia ollessa 16.

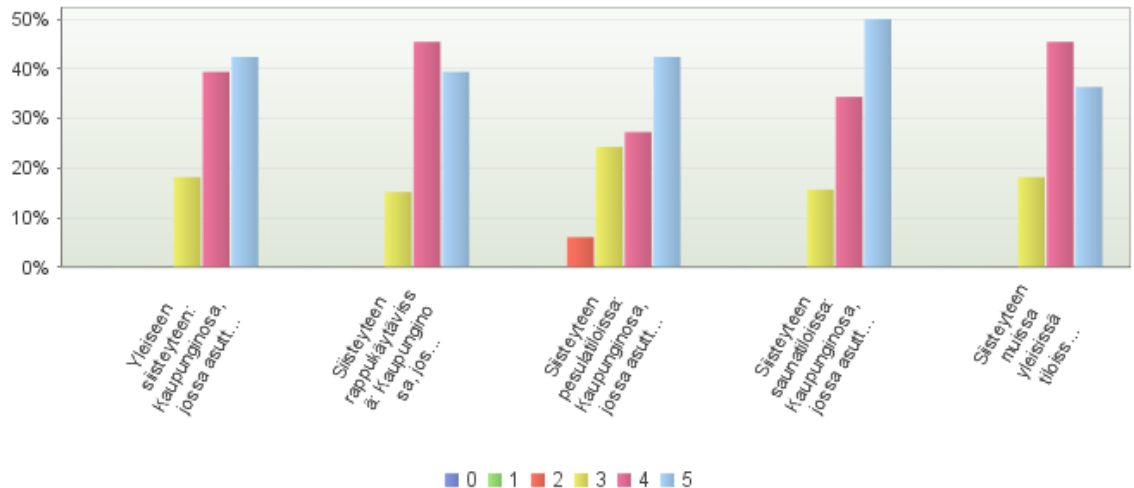
- arvosana 1 → 1 kpl
- arvosana 2 → 7 kpl
- arvosana 3 → 8 kpl
- arvosana 4 → 19 kpl
- arvosana 5 → 41 kpl



Kuvio 42. Tyytyväisyys siivoajan toimintaan Pietarsaarenkadulla.

Kuviosta 39 selviää vastaajien tyytyväisyys siivoajaan Ristinummella. Kaikista kysymyksistä tuli arvosanaa kolme, neljä tai viisi, mutta pesulatilojen siisteys sai kaksi arvosanaa kaksi. Keskiarvoksi tuli 4,21 ja vastaajia oli 33 henkilöä.

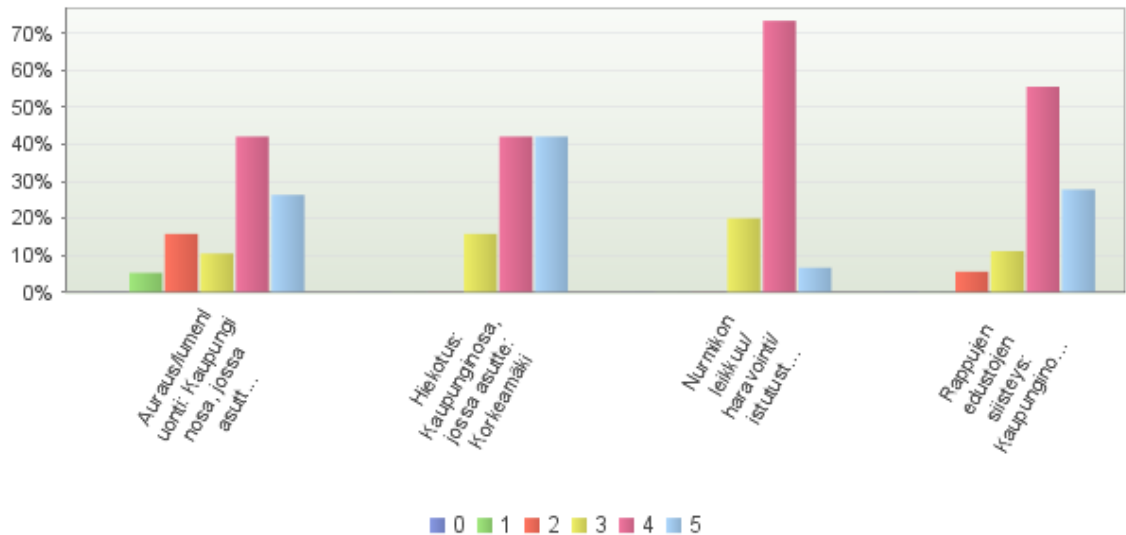
- arvosana 2 → 2 kpl
- arvosana 3 → 30 kpl
- arvosana 4 → 63 kpl
- arvosana 5 → 69 kpl



Kuvio 43. Tyytyväisyys siivoajan toimintaan Ristinummella.

Alihankkijayritykseen tyytyväisyyttä haluttiin tietää kiinteistöittäin. Kuviosta 40 selviää ulkoalueiden hoitoon tyytyväisyyttä Korkeamäellä. Arvosana viisi ei ollutkaan enää yleisin, vaan arvosana 4. Auraus ja lumenluonti saivat jopa yhden arvosana ykkösen ja muutaman kakkosen. Lisäksi rappujen edustojen siisteys sai yhden arvosana kakkosen. Keskiarvoksi tuli 3,97 ja vastaajia oli 17.

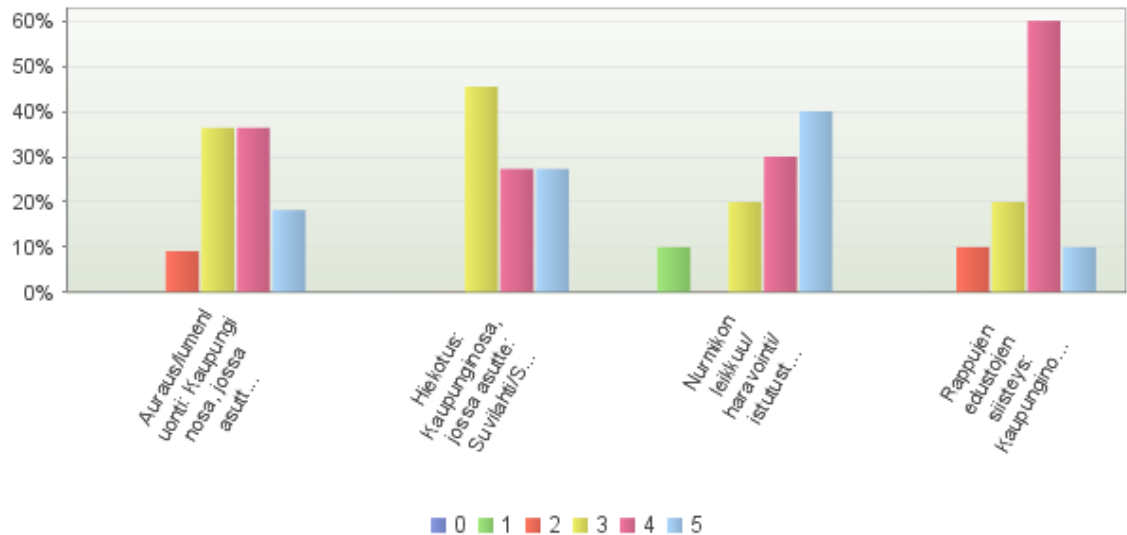
- arvosana 1 → 1 kpl
- arvosana 2 → 4 kpl
- arvosana 3 → 10 kpl
- arvosana 4 → 37 kpl
- arvosana 5 → 19 kpl



Kuvio 44. Tyytyväisyys ulkoalueiden hoitoon Korkeamäellä.

Schwerininkadulla arvosanat olivat myös ykkösestä vitoseen (kuvio 41). Yksi ykkösen annettiin nurmikon leikkuusta, kakkonen sekä auraus/lumenluonnista että rappujen edustojen siisteydestä, kolmosia annettiin eniten hiekoituksesta ja vähiten vitosia ansaitsi rappujen edustojen siisteys. Keskiarvoksi muodostui 3,76 ja vastaajia oli 11 henkilöä.

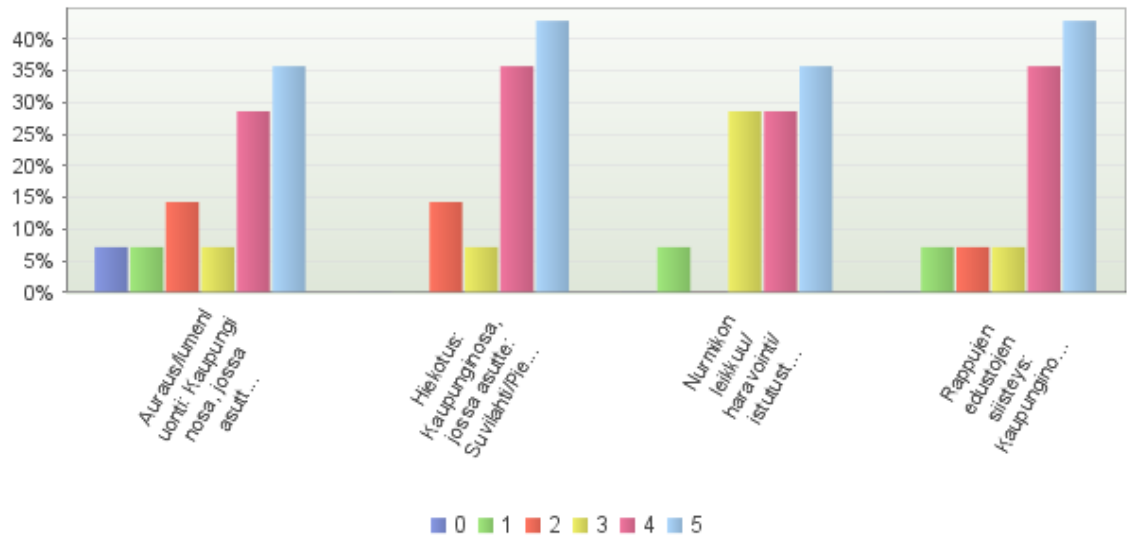
- arvosana 1 → 1 kpl
- arvosana 2 → 2 kpl
- arvosana 3 → 13 kpl
- arvosana 4 → 16 kpl
- arvosana 5 → 10 kpl



Kuvio 45. Tyytyväisyys ulkoalueiden hoitoon Schwerininkadulla.

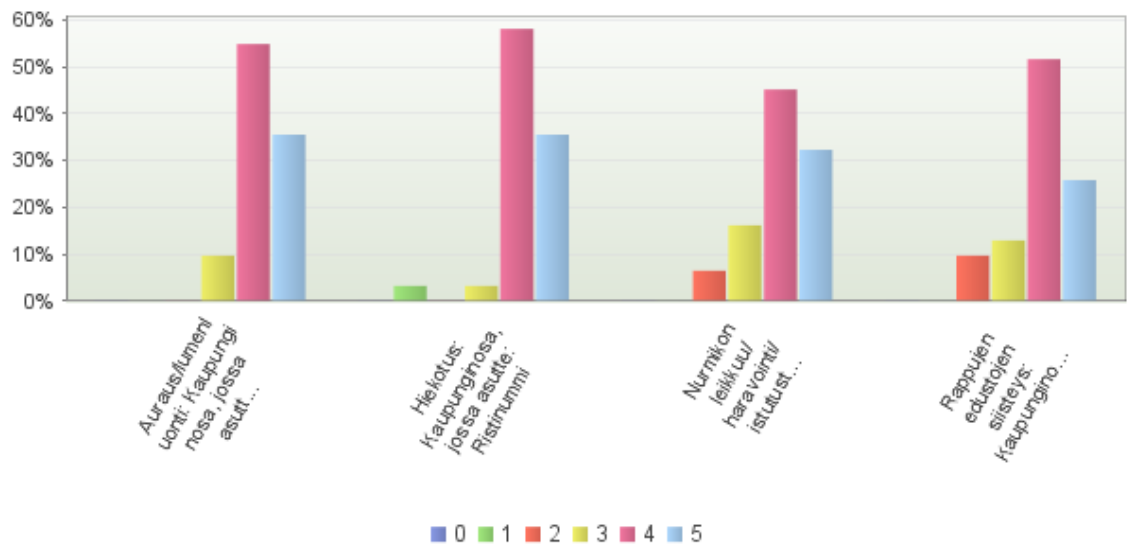
Samaa hajanaisuutta oli myös Pietarsaarenkadun arvosanoissa ulkoalueiden hoidossa (kuvio 42). Arvosanan nolla, eli erittäin tyytymätön, sai auraus ja lumenluonti ja ykkösiä sai rappujen edustojen siisteys, nurmikon leikkuu/haravointi ja auraus ja lumenluonti. Jokaisessa osassa kuitenkin arvosana viisi oli yleisin. Keskiarvo oli 3,86. Vastaajia oli 14 henkilöä.

- arvosana 0 → 1 kpl
- arvosana 1 → 3 kpl
- arvosana 2 → 5 kpl
- arvosana 3 → 7 kpl
- arvosana 4 → 18 kpl
- arvosana 5 → 22 kpl



Kuvio 46. Tyytyväisyys ulkoalueiden hoitoon Pietarsaarenkadulla.

Parhaimman arvosanan keskiarvoltaan ulkoalueiden hoito sai Ristinummelta. Keskiarvo oli 4,11 ja vastaajia oli 31 henkilöä. Kuvio 43 ilmenee, että kaikista osaluista arvosana neljä oli hallitsevin ja seuraavaksi eniten annettiin arvosanaa viisi. Yhden ykkösen ulkoalueiden hoito sai hiekoituksesta ja kakkosia tuli nurmikon leikkuusta sekä rappujen edustojen siisteydestä.



Kuvio 47. Tyytyväisyys ulkoalueiden hoitoon Ristinummella.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän asukastyytyväisyystutkimuksen tarkoituksena oli luoda pohja yrityksen asiakastyytyväisyydelle, jotta voidaan tulevaisuudessa vastaavanlaisia tutkimuksia verrata johonkin. Tutkimusongelma oli, että ovatko asukkaat tyytyväisiä asumi-seensa kokonaisuudessa. Tulokset osoittavat, että tyytyväisyyden taso on korkea, eikä millään yksittäisellä osa-alueella ole ongelmia. Tutkimusongelman kannalta keskeisintä oli selvittää tyytyväisyys isännöitsijään, talonmieheen ja siivoojaan, koska he ovat yrityksen avainhenkilöt ja tärkeässä ja näkyvässä roolissa päivittäin. Tulosten perusteella voidaan todeta, että heihin ollaan todella tyytyväisiä. Jokai-nen heistä sai paremman arvosanan kuin neljä, kun asteikko oli 0–5, ja siihen voi-daan olla enemmän kuin tyytyväisiä.

Tutkimusongelman kannalta haluttiin selvittää myös tyytyväisyys alihankkijoiden palveluihin sekä mitä asukkaat arvostavat asumisessa eniten. Alihankkijoiden, eli remonttiyrityksen ja ulkoalueiden hoidosta vastaavan yrityksen palveluihin oltiin keskimääräistä tyytyväisempiä. Remonttiyrityksen palveluiden tuloksiin on vaikea suhtautua, koska se tekee juuri ne työt, mitkä isännöitsijä ostaa. Joskus asiakas on halunnut esimerkiksi uuden laminaattilattian, ja jos isännöitsijä ei ole sitä tilan-nut, se ei ole remonttiyrityksen syy. Isännöitsijä kuitenkin tarkistaa aina remontin lopputuloksen, että se on asianmukaisesti ja siististi hoidettu, sekä juuri niin kuin on sovittu. Ulkoalueiden hoidosta vastaavan yrityksen palveluja kohtaan odotettiin mielenkiinnolla vastauksia, koska niistä on tullut asukkailta ennenkin negatiivista palautetta. Tulokset vahvistivat sen, että auraus talvella ei suju niin mallikkaasti kuin voisi odottaa ja silloin tällöin nurmikot pääsevät kasvamaan liian pitkäksi.

Tutkimusongelmaan saatiin vastaus, joka tyydytti yritystä. Asumisessa yleistettä-västi tärkeää on asunnon kunto sekä hinta/laatusuhde, joka oli myös kyselyyn vas-tanneille kaikista tärkeintä. Taloyhtiön ja asuinalueen rauhallisuus olivat myös erit-täin tärkeää, joka oli myös ennustettavissa. Asunnot on pyritty aina pitämään hy-väkuntoisina samalla pitäen vuokran määrän kohtuullisena. Tutkimus osoitti, että hinta-laatusuhde on erittäin tärkeää. Samalla isännöitsijän jämäkkä ote rauhalli-suuden turvaamiseksi sai kannustusta. Tulokset olivat ennakoitavissa, mutta oli tärkeää saada asioille varmistus.

Asukastyytyväisyystutkimus osoittaa sen, että Kiinteistö Oy Sähkökodin asukkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä asuntoihinsa, asuinympäristöön sekä yrityksen henkilöiden palveluihin. Keskiarvot olivat yli neljän (asteikolla 0-5). Alihankkijayrityksen palveluihin oltiin hieman tyytymättömmimpiä, mutta silti keskiarvolla, joka oli lähellä 4 ja joka tyydyttää KOy Sähkökotia.

Kyselylomakkeita lähetettiin 271 kappaletta ja vastauksia saatiin 83 kappaletta. Vastausaktiivisuus oli näin 30,6 %, jolloin tuloksia voidaan pitää luotettavina. Kyselyjä palautui kolmena ensimmäisenä päivänä noin 50, joka ylitti yrityksen ja tutkijan odotukset. Alkuaktiivisuus sai tutkijan odottamaan reilua sataa vastausta, mutta vastausten tulviminen hiipui jyrkästi. Viimeisenä vastausviikkona kyselyjä palautui vain muutama kappale.

Tutkimuksessa oli tarkoitus luoda pohja yrityksen asiakkaiden tyytyväisyydelle, johon voidaan seuraavia tutkimuksia verrata. Tarkoitus oli tiedustella perusasioita, jotka vaikuttavat tyytyväisyyteen ja joita voidaan kehittää. Yritykselle oli tärkeää huomata, että sen avainhenkilöiden (isännöitsijä, talonmies, siivooja) palveluihin oltiin erittäin tyytyväisiä. Vaikka tärkeysjärjestyksessä yrityksen henkilökunta ei sijoittunut vastanneiden mielestä kärkipäähän, rivien välistä saattoi lukea, että esimerkiksi pätevä ja ihmisläheinen isännöitsijä onkin tärkeämpi kuin he tiedostavatkaan. Asiaa ei arvosteta, ennen kuin koetaan erittäin huonoa palvelua.

Tuloksissa nousivat esille hintatason tärkeys, joka oli odotettavissa sekä asunnon kunto ja kiinteistön että asuinalueen rauhallisuus. Kun tutkimuksessa vertailtiin eri kiinteistöjä, saivat ne asukkailta hieman eritasoisia keskiarvoja. Kuitenkaan missään asiassa ei ollut suuria tai huomattavia poikkeuksia. Yksittäisiä vastaajan antamia erittäin heikkoja tai hieman heikkoja arvosanoja tuli muutama, mutta ne olivat poikkeuksia.

Yrityksen ensimmäinen asiakastyytyväisyystutkimus onnistui hyvin ja tulokset olivat positiivisia ja kannustavia. Saman tason pitäminen on tärkeää. On myös tärkeää toteuttaa samankaltaisia tutkimuksia myös tulevaisuudessa, jotta asiakkaat tuntevat mielipiteensä tärkeiksi ja ettei palvelun taso laske. Palvelun tason laskuun voidaan kuitenkin reagoida helposti ja nopeasti.

6.1 Tulokset vastaan teoria

Tulokset vastasivat hyvin pitkälti sitä, miten teoria asukastyytyväisyyttä aiemmin tässä työssä kuvaili. Kiinteistö Oy Sähkökodin asukkaiden tyytyväisyys koostuu odotusten ja kokemusten yhteistuloksesta juuri niin kuin Mattila (1999, 14) kuvaili. Vuokran määrä, mikä on edullinen, ei johda suuriin odotuksiin. Mutta kun huomataan, että asunnot ovat hyvässä kunnossa ja kiinteistö rauhallinen, kokemukset saattavat ylittää asukkaan odotukset, jolloin tyytyväisyys kääntyy positiiviseksi.

Mattila (1999, 19-20) lisäsi vielä, että tyytyväisyys muodostuu teknisestä ja toiminnallisesta laadusta sekä yrityksen imagosta. KOy Sähkökodin asukkaat olivat tyytyväisiä tekniseen laatuun eli olivat sitä mieltä, että palvelu toimii kiitettävästi ja tuottaa usein toivotun lopputuloksen (henkilökunta sai erinomaiset arvosanat). Toiminnalliseen laatuun asukkaat olivat myös tyytyväisiä, koska koettiin, että yhteistyö yrityksen ja asukkaiden välillä toimii hyvin sekä palvelu on nopeaa ja luotettavaa. Yrityksen imagoa ei pidetty tuloksien perusteella tärkeänä asiana asumisessa. Tutkimuksessa se jäi viimeiseksi, kun asukkaat laittoivat asumisessa tärkeitä asioita tärkeysjärjestykseen. Yrityksen imago, joka on luotettavuus, saattaa kuitenkin olla tiedostamatta tärkeä asia.

Pocket Menor (2011, 36) korosti viestinnän merkitystä ja hyvää reagointikykyä, kun mitataan asiakastyytyväisyyttä. Viestinnän täytyisi toimia kaksisuuntaisesti, vaikkakin tärkeämpää on viestiä asiakkaiden suuntaan. Isännöitsijä sai muutaman negatiivisen palautteen juuri viestintätaidoistaan, eli KOy Sähkökodin asukkaille viestintä on tärkeää, jotta he tietävät mahdollisista muutoksista ajoissa. Reagointikyky oli myös asukkaille tärkeä asia ja vastaajat kiittelivät isännöitsijää sekä talonmiestä nopeasta asioihin tarttumisesta.

Kaikille asukkaille samat asiat eivät ole yhtä tärkeitä (Juntto 2007, 5). Sen asian huomasi myös näistä tuloksista. Hyvä esimerkki on se, että jotkut valittavat, että talvella ei hiekoiteta tarpeeksi ja jotkut, että hiekoitetaan liikaa ja hyvä keli pulkkailuun menee hukkaan.

Lisäksi Kyttä, Pahkasalo ja Vaattovaara (2010, 91) lisäävät, että asukkaiden tyytyväisyys koostuu myös asuinalueesta. Palvelut pitäisivät olla lähellä ja alueen pitäisi sopia elämäntapaan sekä elämäntilanteeseen. Tämän tyytyväisyystutkimuksen tulosten mukaan asuinalue ei miellyttänyt kaikkia vastaajia. Esimerkiksi Korkeamäki ja Pietarsaarenkatu ovat sellaisia alueita, joista ei ihan läheltä palveluja löydy.

Moni lähde korosti palvelun laatua. Täytyy osata kohdella jokaista asiakasta erillisenä henkilönä, eikä yleistää, että kaikki arvostavat samanlaista otetta palveluun. Saattaa olla joskus hyvinkin pienestä kiinni, että palvelu koetaan huonoksi, esimerkiksi äänen käyttö puhelimessa palvelutilanteessa.

6.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Kun tilastollisia menetelmiä käytetään, täytyy pohtia tulosten luotettavuutta. Ei ole kuitenkaan ensisijainen päämäärä havitella korkeinta mahdollista luotettavuuden astetta. Riippuu tutkimuskysymyksistä, onko korkea luotettavuus tärkeää vai ei. (Ketokivi 2010, 53.) Kananen (2009, 79) puolestaan on sitä mieltä, että mahdollisimman luotettava ja tarkoituksenmukainen tieto on koko tutkimuksen tarkoitus.

Mittauksen luotettavuus jaetaan kahteen osaan, reabiliteettiin ja validiteettiin. Reabiliteetti tarkoittaa sitä, että jos mitataan samaa asiaa samasta kohteesta uudelleen ja tulos olisi sama, olisi tulos reliaabeli. (Ketokivi 2010, 53-54.) Kananen (2009, 79) lisää, että tutkimuksen reabiliteetti, eli pysyvyys, ei johdu sattumasta, vaan sama mittari antaa aina samat tulokset. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimusongelman kannalta tutkitaan juuri oikeita asioita (Kananen 2009, 79). Kananen (2009, 81) lisää, että mittari on silloin validi, kun käytetään oikeaa tutkimusmenetelmää, mitataan oikeita asioita sekä käytetään oikeaa mittaria. Hyvän esimerkin validista mittarista hän mainitsee lämpömittarin.

KOy Sähkökodin asukastyytyväisyystutkimusta voidaan pitää luotettavana. Reabiliteetti on hyvä. On uskottavaa, että jos samat kysymykset kysyttäisiin uudelleen, keskiarvoksi muodostuisi noin neljä tai enemmän, koska suurin osa vastaajista antoi arvosanoiksi neljä tai viisi melkein joka kysymykseen. Vaikka vaihdettiin

taustamuuttujia, tulos pysyi samalla tasolla. Eikä uskota, että eri ajankohtana tulos olisi erilainen.

Tutkimuksen validiteetti on myös hyvä, koska tutkimusongelman kannalta, joka oli asukkaiden tyytyväisyys tuotteeseen ja palveluun, kysyttiin juuri oikeat kysymykset, eikä niitä voinut ymmärtää väärin. Teorian ja haastattelujen pohjalta laaditut kysymykset antoivat juuri sitä tietoa, mitä yritys halusi ja mitkä vastasivat tutkimusongelmaan. Avoimet kommentit toivat ylimääräistä tietoa ja joiden käsittely tuotti hieman enemmän työtä. Kommentit olivat erittäin positiivisia ja henkilökunnan tietoon tullessaan antoivat hyvän mielen ja syyn jatkaa hyvää työtä.

6.3 Tutkimusaineiston jatkokäyttö

Tätä tutkimusta aloittaessaan tutkija ei törmännyt moneenkaan aiempaan tutkimukseen, joka olisi toteutettu kiinteistöosake- tai asunto-osakeyhtiöön. Keckman-Koivuniemen ja Kleemolan (2007, 7-8) mukaan tämänkaltaisissa tutkimuksissa saatetaan tuottaa uutta tietoa aiheesta, joka ei ole ollut edes alkuperäisen tutkimuksen tarkoitus. Heidän mielestään aineistoa voidaan jatkokäyttää myös siten, että joku muu kuin alkuperäinen tutkija analysoi tulokset. Tässä tutkimuksessa kuitenkin eivät tulokset muuttuisi, vaikka joku muu aineistoa analysoisi, koska kysymykset olivat yksinkertaisia eivätkä tulkinnanvaraisia.

Monesti tutkimusaineiston jatkokäyttö tarkoittaa sitä, että uusia tutkimuksia tehtäessä hyödynnetään toisten kokoamia tietoja ja yhdistellään niitä. Vaikka hyödynnetään jonkin tutkimuksen sisältöä, se ei tarkoita, että tutkittaisiin samankaltaista asiaa. (Keckman-Koivuniemi & Kleemola 2007, 8.)

Kiinteistö Oy Sähkökodille tämän aineiston jatkokäyttö tarkoittaa sitä, että tuloksia tullaan vertaamaan seuraavaan asiakastytytyväisyystutkimukseen. Lisäksi tulokset tullaan julkaisemaan yrityksen kotisivuilla, jotta asiakkaat tulevat tietoisiksi niistä myös.

Keckman-Koivuniemi ja Kleemola (2007, 36) toteavat, että tutkimusaineistoista löytyy aina uusia puolia, vaikka ne olisivatkin vanhoja, eivätkä tutkimukset ole kertakäyttötavaraa. He muistuttavat, että jatkokäyttö on taloudellisesti järkevää, sillä

vaatii paljon resursseja suunnitella ja toteuttaa uuden aineiston keräämistä ja tallentamista. Lopuksi he toteavat, että jatkokäytön edut ovat suurempia kuin sen haitat.

LÄHTEET

- Arhippainen, T. & Gustafsson, M. (toim.). 2007. Onko asiakas tärkeä? – Mietteitä asiakastytytyvyyden mittaamisesta. [Verkojulkaisu]. DNV Info 1/2007. [Viitattu 17.1.2012]. Saatavana: www.pbi-institute.com/modules/image.php?id=20
- Asukas, A. 2012. Kiinteistö Oy Sähkökodin asukas. Haastattelu 3.1.2012.
- Conlow, R. & Watsabaugh, D. 2009. SuperSTAR customer service. It is all about C.A.R.E. United States of America: Axzo Press.
- Denove, C. & Power, J. D. 2006. Satisfaction. How every great company listens to the voice of the customer. London: Penguin Books Ltd.
- Erätuuli, M., Leino, J. & Yli-Luoma, P. 1994. Kvantitatiiviset analyysimenetelmät ihmistieteissä. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.
- Hasu, E. 2010. Asumisen päätöksiä – järjellä vai tunteella?. Teoksessa: Asumisen unelmat ja arki (toim.). Helsinki: Oy Ylioppilaskustannus, HYY Yhtymä.
- Heikkilä, T. 1998. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Heiskanen, M. 1998. Ja kaiku vastaa: surveytutkimus. Teoksessa: Faktajuttu, tilastollisen sosiaalitutkimuksen käytännöt Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2003. Tilastolliset menetelmät. Vantaa: Dark Oy.
- Juntto, A. 2007. Suomalaisten asumistoiveet ja mahdollisuudet. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Juntto, A. 2010. Asumisen unelmat ja arki. Helsinki: Oy Ylioppilaskustannus, HYY Yhtymä.
- Kakkuri, S. 2011-2012. Toimitusjohtaja/isännöitsijä. Kiinteistö Oy Sähkökoti. Haastattelut 19.12.2011. 3.1.2012. 18.1.2012.
- Keckman-Koivuniemi, H. & Kleemola, M. 2007. Opas kvantitatiivisten tutkimusaineistojen jatkokäyttöön. Tampere: Yhteiskuntatieteellisen tietöarkiston julkaisuja 2.

- Ketokivi, M. 2010. Tilastollinen päättely ja tieteellinen argumentointi. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.
- Kirjonen, J., Remes, P. & Eteläpelto, A. (toim.) 1997. Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos.
- Koppa: Määrällinen tutkimus. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Saatavana:
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>.
- Kyttä, M., Pahkasalo, K. & Vaattovaara, M. 2010. Asuminen – eletty unelma. Teoksessa: A. Asumisen unelmat ja arki (toim.). Helsinki: Oy Ylioppilaskustannus, HYY Yhtymä.
- Mattila, H. 1999. Lomakekysely asiakaspalautteen hankkimismenetelmänä Helsinki: Kelan omatarvepaino.
- Pocket Mentor series. 2011. Focusing on your customer. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press.
- Ristimäki, M., Oinonen, K., Pitkäranta, H. & Harju, K. 2003. Kaupunkiseutujen väestönmuutos ja alueellinen kasvu. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Rope, T. & Pöllänen, J. 1994. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.
- Töttö, B. 2004. Syvällistä ja pinnallista, teoria, empiria ja kausaalisuus sosiaalitutkimuksessa. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Ympäristöministeriö. 2008. Erilaistuva asuminen, osaprojekti 1. Teoksessa: Asumisen muutos ja tulevaisuus (toim.). Helsinki: Edita Prima Oy.

LIITTEET

LIITE 1. Asiakastyytyväisyyskyselylomake**TAUSTATIEDOT****SUKUPUOLI**

Nainen
Mies

IKÄ

-20
20-29
30-39
40-49
50-59
60-

KAUPUNGINOSA, JOSSA ASUTTE

Korkeamäki
Suvilahti/Schwerininkatu
Suvilahti/Pietarsaarenkatu
Ristinummi

KAUANKO OLETTE ASUNEET NYKYISESSÄ TALOYHTIÖSSÄ?

Alle vuoden
1-3 vuotta
3-5 vuotta
5 vuotta tai kauemmin

ASUNNON KOKO

Yksiö
Kaksio
Kolmio
4H+K

PERHEEN KOKO

1 hlö
2 hlö/ei lapsia
2 hlö/lapsia
3 hlö tai enemmän/lapsia

TYTYVÄISYYS ASUINALUEESEEN

Arvioikaa tyytyväisyytenne asteikolla 0-5 (0=täysin tyytymätön, 5= täysin tyytyväinen)

Tyytyväisyys asuinalueeseen
Tyytyväisyys asuinalueen rauhallisuuteen
Tyytyväisyys asuinalueen muihin palveluihin
Tyytyväisyys kiinteistön ulkoiseen viihtyvyyteen
Tyytyväisyys piha-alueeseen ja sen varusteisiin

Kommenttinne kiinteistön alueesta yleisesti

Jos olisi mahdollista, haluaisitteko vaihtaa asuinalueetta?

kyllä

ei

Jos vastasitte kyllä, miksi?

TYTYTYVÄISYYS KIINTEISTÖN ULKOALUEEN HOITOON

Arvioikaa tyytyväisyytenne asteikolla 0-5 (0=täysin tyytymätön, 5= täysin tyytyväinen)

Tyytyväisyys ulkoalueen hoitoon

Auraus/lumenluonti

Hiekotus

Nurmikon leikkuu/haravointi/istutusten hoito

Rappujen edustojen siisteys

Kommenttinne ulkoalueen hoidosta

TYTYTYVÄISYYS ASUNTOIHIN

Onko asuntoanne remontoitu?

kyllä

ei

Jos vastasitte kyllä, kuinka tyytyväinen olette remontin lopputulokseen?

Arvioikaa tyytyväisyytenne asteikolla 0-5 (0=täysin tyytymätön, 5= täysin tyytyväinen)

Arvioikaa tyytyväisyytenne asteikolla 0-5 (0=täysin tyytymätön, 5= täysin tyytyväinen)

Tyytyväisyys nykyisen asuntonne kuntoon

Tyytyväisyys hinta- laatusuhteeseen

Tyytyväisyys naapuruhteisiin

Tyytyväisyys asunnon nykyaikaisuuteen

Tyytyväisyys asunnon pintamateriaaleihin/kalusteisiin/koneisiin

Kommenttinne asunnosta yleisesti

TYTYVÄISYYS ISÄNNÖITSIJÄÄN

Arvioikaa tyytyväisyytenne asteikolla 0-5 (0=täysin tyytymätön, 5= täysin tyytyväinen)

Tyytyväisyytenne isännöitsijän
toimintaan yleensä
palvelutaitoihin
joustavuuteen
reagointinopeuteen
saatavuuteen
tiedotustaitoihin
ammattitaitoon

Kommenttinne isännöitsijästä yleisesti

TYTYVÄISYYS HUOLTOMIEHEN PALVELUIHIN

Arvioikaa tyytyväisyytenne asteikolla 0-5 (0=täysin tyytymätön, 5= täysin tyytyväinen)

Yleinen tyytyväisyytenne talonmiehen
palvelualttiuteen
saatavuuteen
osaamistasoon
reagointinopeuteen

Pitäisikö talonmiehiä olla enemmän kuin yksi
ei
kyllä

Kommenttinne huoltomiehestä

TYTYVÄISYYS SIIVOUKSEEN

Arvioikaa tyytyväisyytenne asteikolla 0-5 (0=täysin tyytymätön, 5= täysin tyytyväinen)

Tyytyväisyytenne
Yleiseen siisteyteen
Siisteyteen rappukäytävissä
Siisteyteen pesutiloissa
Siisteyteen saunatiloissa
Siisteyteen muissa yleisissä tiloissa

Kommenttinne siivouksen tasosta

OLETTEKO TIETOISIA SIITÄ, ETTÄ YHTIÖLLÄ ON OMAT KOTISIVUT?

Kyllä

Ei

OLETTEKO VIERAILLEET SIELLÄ?

Kyllä

Ei

Toiveita tai muutosehdotuksia sivujen sisältöön

OLETTEKO TIETOISIA, ETTÄ YHTIÖLLÄ ON NETTIPOHJAINEN VIKAILMOITUS-JÄRJESTELMÄ, RYHTIWEB?

Kyllä

Ei

Jos vastasitte kyllä, oletteko käyttäneet sitä?

Kyllä

Ei. Miksi ette?

LAITAKAA JÄRJESTYKSEEN YLEISESTI TEILLE TÄRKEÄT ASIAT ASUMISESSA

(1=tärkein, 9=vähemmän tärkeä)

Asunnon kunto

Asunnon pohjaratkaisu

Vuokran määrä

Asuinalue ja sen rauhallisuus

Lisäpalvelut (esim. sauna, pesutupa, varastotilat)

Naapurit

Yhtiön henkilökunta

Taloyhtiön rauhallisuus

Taloyhtiön imago

LIITE 2. Saatekirje

Arvoisat asukkaat

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Kiinteistö Oy Sähkökoti teettää Seinäjoen Ammattikorkeakoulun opiskelijan opinnäytetyönä asukkailleen asiakastyytyväisyyskyselyn.

Oheisessa lomakkeessa tiedustellaan erilaisia asioita liittyen asuntoihin ja kiinteistön ympäristön viihtyvyyteen sekä sen henkilökunnan palveluun ja palvelun laatuun.

Toivomme Teidän vastaavan kyselyyn **8.2.2012 mennessä**. Kyselyn voi palauttaa oheisessa palautuskuoressa kiinteistön vikalaatikkoon. **Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.**

Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan 29.2.2012 kolme (3) kappaletta 50 euron arvoista lahjakorttia Vaasan Prismaan. Arvontakuponki palautetaan samassa kuoressa kyselylomakkeen kanssa.

Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Mahdollisia lisätietoja antaa allekirjoittanut.

Kiitos vaivannäöstäsi ja hyvää talven jatkoa!

Ystävällisin terveisin,

Teresa Kakkuri

puh. 040-528 7222

LIITE 3. Ilmoitus asukkaille arvonnän voittajista

KIINTEISTÖ OY SÄHKÖKOTI

29.2.2012

LAHJAKORTTIEN ARVONTATULOKSET

Kiinteistön asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden kesken arvottiin 3 (kolme) 50 euron lahjakorttia Prismaan ja saajat ovat:

Henna Saukko, Ristinummi**Petra Alamäki, Suvilahti****Elina Marttunen, Ristinummi**

Onnea voittajille!

Lahjakortit toimitetaan postitse kotiosoitteeseen.

Asiakastyytyväisyyden tulokset tulevat näkyviin kiinteistön kotisivuille www.sahkokoti.fi toukokuun aikana.

Jos sinulla ei ole mahdollisuutta katsoa niitä koneelta, ole yhteydessä isännöitsijään ja saat paperiversion.

Kiitos kaikille vastanneille!

Teresa Kakkuri
SEAMK:n opiskelija

LIITE 4. Vastaaajien kommentit ulkoalueiden hoidosta.

- Keskeneneräinen. Talvella ainakin hyvin hoidettu.
- Roskalaatikon toinen puoli pitää luoda lumesta myös, laiminlyöty useasti (Korkeamäki).
- Parkkialuetta voisi tulla auraamaan silloinkin kun ei ole niin paljon autoja, niin tulisi paremmin kolattua.
- Lumi tulee niin kuin joka talvi, niin nopeammin pihoja auraamaan. Matontamppaustelineet ja kulkureitit ovat hyvä pitää paremmin auki (Suvilahti/Pietarsaarenkatu).
- Auraus on parantunut, mutta parantamisen varaa olisi edelleen.
- Auraus lähinnä pysäköintialueella sekä Pietarsaarenkadun mutkassa huonoa. Nyt tosin hieman parantunut alkutalvesta.
- Toimii nykyään hyvin.
- Ei aina oikein toimivaa.
- Kivat istutukset. Hyvä leikkipaikka. Plussaa skootteripaikoista.
- Lumen tuloon voisi reagoida nopeammin. Lisäksi lunta on kasattu niin, että haittaa näkyvyyttä risteyksissä. Muuten piha on hoidettu hyvin.
- Erittäin hyvä.
- Kaikki muu tehdään kohtalaisesti, paitsi istutukset. Betoniastioissa tuodaan kukat. Niitä vaan ei muisteta kastella. Viime kesänä kukkasia kuoli kastelun puutteeseen.
- Yleisilmeeltään ulkoalue on hyvin siisti ja viihtyisä.

- Kohtalaista.
- Kiinteistön ulkoalueet hoidetaan hyvin ja avara piha-alue on kesällä viihtyisä.
- Aluetta aurataan hyvin, selvästi. Äitini kerrostalon piha Huutoniemellä on vertailukohteeni.
- Auraus heikohkoa.
- Kesällä 2011 leikattiin nurmikko liian harvoin, pääsi välillä tosi pitkäksi, joten leikkauksen jälkeen rumia heinätupsuja. Talvikunnostus on ollut ihan hyvä.
- Auraus sujuu paremmin kuin hyvin. Ihanaa, kun autopaikatkin aurataan, jos auto on vain pois paikalta.
- Ei hiekkaa pakkasella!! Paras pulkkailukeli. Talojen edustat niin hiekkala, että pulkat hajoaa. Rahan tuhlausta.
- Jos sataa arkena, rapun edustat siivotaan, ei viikonloppuna. Muuten auraus hidasta esim. parkkipaikka pitkään tukossa esim. viikonloppuna.
- Asianmukaisesti hoidettu.
- Pihanhoitajamiehellä liian monta taloa.

LIITE 5. Vastajien kommentit isännöitsijästä.

- Osaa hoitaa tehtävänsä.
- Ei ole tasapuolinen kaikille. Määrätyistä asioista tulisi tiedottaa todella ajoissa, koska asukkaissa paljon ABB:n työntekijöitä, jotka pitkällä työmatkoilla.
- Jämpti, asiallinen, ahkera.
- Olemme asuneet useassa eri taloissa, mutta täällä ollut ehdottomasti paras isännöitsijä. Muissa heitä ei paljon ole edes näkynyt tai heistä kuulunut.
- Pitänyt kiinteistön hyvässä kunnossa.
- Miellyttävä ja osaava henkilö.
- Prioriteetit hieman hukassa, uudet istutukset varmaan kalliit, miksi rahoja ei laitettu vaikka uuteen liukumäkeen?
- Tähän mennessä ei valittamista. Hoitanut työnsä asiallisesti ja huolellisesti
- Ystävällinen, hieman pelottava, eli juuri sellainen kuin isännöitsijän pitääkin olla
- Tämän isännöitsijän aikana asuntojen ja yleisten tilojen kunto on parantunut huomattavasti. Hänestä löytyy myös sopivaa jämäkkyyttä. Olen muuttanut tähän yhtiöön 1984 joten kokemusta on muistakin ja tämän hetkinen on paras.
- Asiat hoituvat hyvin.
- Miellyttävä, hoitaa asiat hyvin

- Todella joustava, mielestäni parempaa isännöitsijää ei voisi löytää, on luotettava ja rehellinen.
- En voisi enempää vaatia. Olen asunut noin 20:ssä kiinteistössä eri puolella Suomea.
- Olen aina saanut tekstiviesteihini nopean vastauksen. Mukava nainen!
- Asiallinen ja pätevä.
- Olen erittäin tyytyväinen.
- Puuttuu nopeasti häiriköivään asumiseen, mikä vaikuttanut positiivisesti taloyhtiön imagoon.
- Koskaan ennen en ole saanut yhtä hyvää palvelua kuin Sari Kakkurilta.
- Isännöitsijä hallitsee hommansa, tiedottaa ja tarttuu epäkohtiin.
- Hyvin asiansa hoitava, joustava muuton kanssa ja vastaa yhteydenottoihin
- Parempaa isännöitsijää ei ole.
- Tiedotus on yleensä negatiivista. Olisi mukava saada myös positiivista. Myös luvattu korjausaikataulu ei aina toteudu. Jos tulee muutoksia, niistä voisi tiedottaa.
- Kaikin puolin ammattitaitoinen ja ihmisläheinen.

LIITE 6. Vastaaajien kommentit talonmiehestä.

- Hyvin työnsä tekevä ja ystävällinen.
- Huoltomies on hoitanut tehtävänsä hyvin ja nopeasti. Huolehtinut myös hyvin, että valitukset ovat menneet eteenpäin isännöitsijälle.
- Parhain mitä tiedän, aina ystävällinen, hymyssä suin ja valmis palvelukseen.
- Meillä on maailman paras huoltomies. Hän tulee nopeasti, saman päivän aikana kun soitetaan. On aina hyvällä päällä ja iloinen. Työtä saat-
taa olla liikaa yhdelle.
- Ammattitaitoinen, joustava mukava mies.
- Kerran vasta pyydetty apuun, saapui seuraavana päivänä eli nopeasti, hyvä!
- Hoitaa asiansa hyvin.
- Olen saanut huoltoapua aina kun olen sitä tarvinnut.
- Olisi hyvä, jos asuisi lähempänä, niin ehkä reagointinopeus olisi parempi.
- Hyvä mies! Älkää piiskatko miestä loppuun.
- Hän tulee paikalle nopeasti, mutta kommentit ”talo on vanha”, ”ei voi mitään” eivät ole kivoja. Asiat eivät hoidu, vaikka hän hoitaa ne. Ongelmat vaan jatkuvat.
- Kaikki toimii erinomaisesti.
- Mies paikallaan. Hyvä!

- En ole nähnyt kuka huoltomiehenä on, olen pyrkinyt olemaan poissa kotoa hänen käydessä. Jos mies on se jonka olen nähnyt, hieman vanhempi henkilö, hänen ylimielisyydelleen voisi tehdä jotain.
- Nopiaa toimintaa, ei valittamista.
- Hommat hoituvat hyvin.
- Asialliseen soittooni olen saanut heti palvelua!
- Olen aina saanut apua kun olen sitä tarvinnut.
- Rauno on rautaa!
- Jos vakituinen pelaa paremmin, tuuraaja ei hoida yhtä nopeasti esim. vessan lattian kaivo ei vetänyt, kesti viikon saada huoltoa paikalle.
- Huoltomies on erittäin hyvä.
- Osaa työnsä, tapahtuu nopeasti.
- Mukava heppu.
- Niin kauan kun Tuomaalan saa apuun, yksikin riittää. Hyvä palvelu ja auttavainen.

LIITE 7. Vastaaajien kommentit siivoojasta.

- Saunatiloissa olisi parantamisen varaa, pukuhuone. (Suvilahti, Schwe-
rininkatu)
- Meitä asukkaita on varmasti monenlaisia. Me nähdään asioita niin
erinlaisesti. Pyykkäyshuone esimerkiksi jää huonoon kuntoon siivouk-
sen osalta. Ei kai siistihän vika, ehkä pyykkäreiden.
- Hyvää tasoa.
- Saunan pukutilan (isompi) lattia välillä haissut. Kellarilattiat pölyssä.
Pesutupatilat ovat myös välillä kauan siivoamatta. Raput, vaikka siiste-
jä ihmisiä olemmekin, ovat likaiset. Maton vaihtaminen ei aina riitä
(Suvilahti, Pietarsaarenkatu).
- Hyvä ainakin tähän asti. Olemme tosin asuneet vasta 5 kk.
- Minun mielestäni kun rappua siivotaan, voisi tilalle tuoda toisen käytä-
vämaton kun toinen viedään pois. On kurjaa kun menee pari päivää
kun rapussa ei ole mattoa ollenkaan.
- Siisteys hyvä siivoojan jäljiltä, mutta asukkaiden jäljissä on toivomisen
varaa.
- Rappukäytävän katossa ovien vieressä hämähäkinseittejä. Olisi mu-
kavampi kun ei olisi (Suvilahti, Pietarsaarenkatu).
- Tilat siistit, joskus rapussa likaa, mutta kukaan ei voi olettaa sen ole-
vankaan aina puhdas.
- Mitä käytämme, on siistiä.
- Pääasiassa toimii hyvin.

- Vakinaisen siivoojan työ hyvin suoritettu. Pitkien sijaisuuksien aikana kaikki menee rempalleen.
- Mankelihuoneessa juoksee villakoirat ja esim. ovien listat jo hirveessä pölyssä (Korkeamäki).
- Mielestäni kaikissa paikoissa siistiä.
- Taso ok.
- Tilat ovat aina olleet siistit.
- Aina on siistiä ja työn jälki hyvää.
- Siivous on ilmeisen hyvää, koska siihen ei kiinnitä mitään huomiota.
- On siistiä, mutta rappukäytävä sotkeutuu nopeasti. Voitaisiin hankkia oville kuramattoja tms. (Korkeamäki).
- Mielestäni asukkaat itse voisivat enemmän omalla panoksellaan pitää yllä siisteyttä (pyyhkimällä jalat, heittämällä tumpit oikeaan osoitteen seen sekä koiran jätökset vähän kauemmaksi pihapiiristä tai pussiin).
- Aivan kohtuullinen.
- Vaikea arvioida kun ei tiedä mitä on sovittu siivoojan tehtäviin kuuluvaksi.
- Koirat tuovat ylimääräistä rapaa. Vuokraan 15 euroa lisää koiranomistajille.
- Rappukäytävät joskus likaisia.
- Saunaan on ihana mennä kun se on aina niin siisti ja viihtyisä.